# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2014-2015

EFFICACITÉ

DIVERSITÉ ET INCLUSION

PROSPÉRITÉ

VITALITÉ DU FRANÇAIS

PLEINE PARTICIPATION

Québec

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion

2014-2015

Le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion a été réalisé par la Direction de la planification, de la recherche et des statistiques, en collaboration avec les secteurs et directions du Ministère.

Pour toute information sur les activités du Ministère :

**Site Internet**
www.immigration-quebec.gouv.qc.ca

**Demandes de renseignements**
Région de Montréal : 514 864-9191
Partout ailleurs au Québec : 1 877 864-9191
Section *Nous joindre* du site Internet

**Capsules d'information**
(7 jours sur 7, 24 heures sur 24 — français, anglais et espagnol)
Région de Montréal : 514 864-9292
Partout ailleurs au Québec : 1 866 864-9292

**Appareil téléscripteur pour les personnes sourdes et malentendantes**
Région de Montréal : 514 864-8158
Partout ailleurs au Québec : 1 866 227-5968

La source des données utilisées dans ce document est le Ministère à moins de mention contraire dans le texte.

**Rédaction épicène**
Ce rapport annuel de gestion a été rédigé en recourant à des termes et à des expressions neutres qui se rapportent à la fois aux genres féminin et masculin. Lorsque cela se révèle nécessaire, le féminin accompagne le masculin pour assurer une rédaction inclusive.

**Glossaire**
Pour faciliter la compréhension des expressions et termes relatifs aux domaines relevant de la mission du Ministère, un glossaire est proposé à l'Annexe 1 du rapport.

**Symboles**

identifie la contribution du Ministère à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016*.

identifie les enjeux et les orientations du *Plan stratégique 2012-2016* s'inscrivant en cohérence avec le *Plan d'action de développement durable 2013-2015* du Ministère.

Dépôt légal — Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

ISBN Version imprimée : 978-2-550-73909-8
ISBN Version électronique : 978-2-550-73910-4

© Gouvernement du Québec — 2015
Tous droits réservés pour tous pays

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à la condition que la source soit mentionnée.

# MESSAGE DE LA MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier qui se termine le 31 mars 2015.

Ce rapport rend compte des résultats obtenus au regard du *Plan stratégique 2012-2016*. Il présente les réalisations liées aux engagements du Ministère définis dans la *Déclaration de services à la clientèle* et aux exigences législatives et gouvernementales. Il contient de nombreux renseignements d'intérêt public qui permettent de mieux connaître le Ministère et d'apprécier sa performance. Il témoigne également des efforts déployés par l'ensemble du personnel pour offrir des services de qualité.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre,

**Kathleen Weil**

Québec, septembre 2015

# MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Madame Kathleen Weil
Ministre de l'Immigration,
de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Madame la Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2015. Il vous est transmis pour dépôt à l'Assemblée nationale.

Le rapport respecte les exigences de la Loi sur l'administration publique et les consignes gouvernementales. Il témoigne d'un important effort de gestion axée sur la performance de l'ensemble du personnel du Ministère.

Dans l'exercice de mes fonctions, je suis fier d'être appuyé au quotidien par des personnes compétentes, engagées et mobilisées dans l'accomplissement de notre mission.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le sous-ministre,

**Robert Baril**

Montréal, septembre 2015

## TABLE DES MATIÈRES


DÉCLARATION DE LA DIRECTION ..... 6

RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME ET DES ENQUÊTES ..... 7

MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION ..... 8

L'ANNÉE 2014-2015 ..... 9

FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS ..... 10

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* ..... 12

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* ..... 16

## PERFORMANCE 2014-2015

PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*[1] ..... 18

**ENJEU 1** — Une immigration en réponse aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec ..... 18

**ORIENTATION 1** — Adapter la prospection, la promotion et la sélection de l'immigration de façon à répondre aux besoins et aux valeurs humanitaires du Québec ..... 18

**ENJEU 2** — La contribution de l'immigration à la vitalité du français ..... 28

**ORIENTATION 2** — Accroître la maîtrise du français des personnes immigrantes ..... 28

**ENJEU 3** — Une approche interculturelle partagée favorisant la pleine participation des personnes de toutes origines au développement du Québec ..... 31

**ORIENTATION 3** — Accroître la prise en compte de la diversité par l'ensemble des acteurs de la société ..... 31

**ORIENTATION 4** — Accélérer l'intégration des personnes immigrantes ..... 33

**ENJEU 5** — Une organisation efficiente, reconnue pour son leadership et sa capacité à se renouveler pour mieux servir la clientèle ..... 38

**ORIENTATION 6** — Transformer l'organisation pour accroître sa performance ..... 38

**ORIENTATION 7** — S'assurer avec les partenaires que l'offre de service gouvernementale soit adaptée, cohérente et intégrée ..... 45

PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE* ..... 49

CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES ..... 60

## GESTION DES RESSOURCES

Ressources humaines ..... 68

Ressources financières ..... 76

Ressources informationnelles ..... 82

## ANNEXES

1. Glossaire ..... 88
2. Lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion au 31 mars 2015 ..... 90
3. Plan d'action de développement durable 2013-2015 ..... 91
4. Partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration ..... 101
5. Organigramme ..... 102


1. L'enjeu 4 du Plan stratégique 2012-2016 *La cohésion sociale de la collectivité québécoise autour du français, langue commune* ainsi que l'orientation et les objectifs afférents, relevant du Secrétariat de la politique linguistique, sont retirés du contenu du rapport. Depuis le 23 avril 2014, le Secrétariat de la politique linguistique relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française.

# DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Les résultats et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2014-2015* relèvent de la responsabilité du sous-ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion et des membres de la direction du Ministère. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des résultats, des données et des explications qui y sont présentés.

Tout au long de l'exercice 2014-2015, la direction du Ministère a eu recours à des systèmes d'information et à des mesures de contrôle fiables qui lui ont permis d'atteindre les objectifs fixés dans le *Plan stratégique 2012-2016*, de réaliser les engagements énoncés dans la *Déclaration de services à la clientèle* et de respecter les choix budgétaires présentés dans le *Plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015*.

La Direction de l'audit interne, de l'évaluation de programme et des enquêtes a évalué le caractère plausible et la cohérence des résultats des indicateurs et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion et a produit un rapport de validation.

À notre connaissance, les résultats, les données et les explications contenus dans le présent rapport annuel de gestion sont fiables ainsi que les contrôles afférents. Ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2015.

Les membres de la direction,

**Robert Baril**
Sous-ministre

**Lucie Latulippe**
Sous-ministre adjointe à l'Immigration

**Younes Mihoubi**
Sous-ministre adjoint à l'Administration et à la Transformation

**Jacques Leroux**
Sous-ministre adjoint à la Participation et à l'Inclusion

Montréal, septembre 2015

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE L'AUDIT INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMME ET DES ENQUÊTES

Monsieur Robert Baril
Sous-ministre
Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion
Édifice Gérald-Godin
360, rue McGill
Montréal (Québec) H2Y 2E9

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements que contiennent les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion pour l'exercice du 1er avril 2014 au 31 mars 2015.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux *Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne*. Les travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages. Il ne constitue pas un audit.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et les renseignements présentés dans les sections « Performance relative aux objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* » et « Performance relative aux engagements de la *Déclaration de services à la clientèle* » du rapport annuel de gestion du Ministère nous paraissent, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de l'audit interne, de l'évaluation de programme et des enquêtes,

**Manon Beauregard**

Montréal, septembre 2015

# MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

## MISSION

Promouvoir l'immigration, sélectionner des personnes immigrantes et soutenir la pleine participation des personnes issues de l'immigration au développement du Québec.

## VISION

Un ministère compétent, engagé à faire de l'immigration une contribution reconnue à la vitalité et à la prospérité du Québec.

## VALEURS

L'éthique est au cœur de la mission du Ministère qui dispose d'ailleurs d'un plan d'action en cette matière (voir p. 62). En complément à la *Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise*, le Ministère s'est doté d'un *Énoncé de valeurs organisationnelles* qui lui sert d'assise dans la réalisation de sa mission. Ces valeurs sont : la compétence, l'équité, l'intégrité, la loyauté, l'ouverture, le respect et le sens du service.

## DOMAINES D'INTERVENTION

Le Ministère :

- Informe, recrute et sélectionne des candidates et candidats à l'immigration en fonction des besoins démographiques, économiques et linguistiques ainsi que de la capacité d'accueil de la société québécoise ;
- Facilite la réunification familiale entre les Québécoises et Québécois ayant obtenu le statut de résidence permanente ou la citoyenneté canadienne et les membres de leur famille et s'assure du respect des engagements pris à cet égard ;
- Participe à l'effort de solidarité internationale à l'égard des personnes réfugiées et autres personnes en situation semblable ;
- Favorise, avec ses partenaires et mandataires, la francisation, l'accueil, l'intégration sociale ainsi que l'accès à l'emploi des personnes nouvellement arrivées, en accompagnant ces personnes dans leurs premières démarches d'intégration à la société québécoise et, au besoin, en assurant la transition vers les services d'emploi ;
- Fait la promotion, par différentes activités, du rapprochement interculturel, de l'ouverture à la diversité et de la mobilisation des acteurs socioéconomiques autour des enjeux de l'immigration et de la pleine participation.

Les lois et règlements dont l'application relève de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, au 31 mars 2015, sont énumérés à l'Annexe 2.

En vertu de l'article 95 de la Loi constitutionnelle de 1867, le Parlement et les législatures des provinces peuvent légiférer sur l'immigration. En 1991, le gouvernement du Québec et le gouvernement canadien ont conclu l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains, lequel établit le partage des responsabilités entre les deux ordres de gouvernement en précisant leurs sphères d'intervention respectives. En vertu de cet accord, le gouvernement canadien verse une compensation financière au Québec pour la prestation des services d'accueil et d'intégration des personnes immigrantes, champ de compétence dont il s'est retiré. Le partage des responsabilités Canada-Québec en matière d'immigration et d'intégration des personnes immigrantes est présenté à l'Annexe 4.

## COLLABORATIONS

Le Ministère travaille en étroite collaboration avec de nombreux partenaires et mandataires. Dans la poursuite de sa mission, il conclut des ententes de partenariat avec certains ministères et organismes gouvernementaux, ainsi qu'avec des établissements d'enseignement, des conférences régionales des élus, des municipalités, des municipalités régionales de comté, des ordres professionnels et autres organismes de réglementation, des organismes de développement économique et des organismes à but non lucratif.

# L'ANNÉE 2014-2015

L'année 2014-2015 a débuté par l'annonce de la nouvelle dénomination ministérielle, à la suite de la constitution du nouveau Conseil des ministres le 23 avril 2014. Le Ministère s'est vu confier la réalisation du mandat de bâtir une société inclusive qui s'enrichit de la diversité des personnes de toutes origines et de leur participation au développement du Québec.

Le Ministère a entrepris des travaux en vue de l'élaboration d'une nouvelle politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion. Ce projet majeur et structurant pour le Québec a franchi une étape importante avec la consultation publique en commission parlementaire qui s'est déroulée du 19 décembre 2014 au 10 février 2015. Ces travaux se poursuivent par la rédaction de la politique et de sa stratégie d'action. La refonte de la Loi sur l'immigration au Québec donnera les habilitations législatives nécessaires à la mise en œuvre de la nouvelle politique et des mesures d'action dans une société inclusive qui mise sur l'immigration pour contribuer à sa prospérité et dans laquelle la pleine participation, en français, des Québécoises et des Québécois de toutes origines repose sur une culture publique commune ouverte et tournée vers l'avenir.

Par ailleurs, les travaux de transformation du Ministère se poursuivent en matière de francisation et d'intégration. Cette période de transition est un indicateur précieux qui permettra, à terme, de mieux répondre aux besoins de la clientèle et d'accroître l'efficacité des services.

Il est à souligner également la réorganisation de la gestion des activités régionales d'intégration qui a eu lieu en 2014-2015. La fermeture des directions régionales, en novembre 2014 et en mars 2015, combinée à une nouvelle collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale a permis au Ministère de se recentrer sur sa mission, tout en maintenant des liens constructifs et productifs avec les acteurs régionaux.

Comme suite logique à la réorganisation de ses activités à l'étranger, le Ministère a annoncé, en février 2015, la centralisation, à Montréal, des opérations de sélection du Bureau d'immigration du Québec à Mexico à compter du 1er août 2015. Le rapatriement des activités de sélection s'inscrit dans la continuité des travaux entrepris en vue de rendre le processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés plus efficient, tout en assurant une meilleure uniformité dans le traitement des demandes et en améliorant la qualité des services à la clientèle.

L'année 2014-2015 a été marquée également par l'annonce du gouvernement du Canada d'une série de mesures devant mener à la réforme du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Dans le cadre de cette réforme, des représentantes et représentants du Ministère, en collaboration avec Emploi-Québec, ont mené des discussions avec leurs homologues fédéraux afin que les changements au programme ne viennent pas entraver les efforts consentis pour assurer la croissance économique de certaines régions du Québec et de certains secteurs d'activité. Le Ministère a réitéré sa demande à Citoyenneté et Immigration Canada et à Emploi et Développement social Canada de surseoir à la mise en œuvre de la réforme au Québec et de travailler ensemble à trouver des solutions qui respecteront l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains et les particularités du Québec.

# FAITS SAILLANTS DES RÉSULTATS

## IMMIGRATION

- 50 275 personnes immigrantes admises en 2014. Ce résultat respecte le Plan annuel d'immigration 2014. (p. 18)
- 71,9 % des personnes immigrantes sélectionnées (requérantes et requérants principaux) ayant détenu une formation en demande au Québec. (p. 25)
- 6 817 certificats de sélection du Québec délivrés en vertu du Programme de l'expérience québécoise, soit une augmentation de 22,7 % par rapport au résultat de 2013 (5 554 certificats). (p. 27)
- 40 362 demandes de Certificat d'acceptation du Québec pour études traitées en 2014 dont 93,6 % ont été reçues par le service en ligne. (p. 39)
- 5 479 demandes de Certificat de sélection du Québec déposées dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise, dont 95 % traitées dans un délai de 20 jours ouvrables. (p. 53)
- 96,9 % des demandes d'engagement de parrainage familial traitées en 25 jours ouvrables ou moins. (p. 54)
- 98,8 % des demandes d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* pour lesquelles une lettre de confirmation d'ouverture du dossier a été transmise dans un délai de 15 jours ouvrables. (p. 55)

## PARTICIPATION ET INCLUSION

- 11 nouvelles ententes en matière d'apprentissage du français conclues par le Ministère, ce qui porte à 136 le nombre d'ententes conclues avec des Alliances françaises réparties dans une trentaine de pays. (p. 29)
- 123 partenaires et mandataires du Ministère ayant donné des cours de français à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois. (p. 29)
- Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* en février 2015 pour les cours de français à temps complet. (p. 47)
- 26 109 personnes immigrantes ayant participé à un cours de français du Ministère. (p. 30)
- 76 % des personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec (année d'imposition 2012). (p. 35)
- 39 788 personnes distinctes ayant obtenu des services individuels d'installation et d'intégration auprès d'organismes communautaires financés par le Ministère. (p. 36)
- 7 193 personnes distinctes ayant participé aux séances de groupe *Premières démarches d'installation*, *Objectif Intégration* et *Vie et emploi en région*. (p. 36)
- 3 020 personnes inscrites aux cours de français en ligne et 1 937 personnes inscrites au Service d'intégration en ligne. Au cours de l'année, ces personnes ont pu accéder à ces services depuis l'étranger et au Québec. (p. 40 et 41)

## PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE ET REDDITION DE COMPTES

- Augmentation de 13,5 points de pourcentage du taux de réponse téléphonique du Service des renseignements généraux. (p. 49)
- Développement de la demande de certificat de sélection en ligne finalisé et première version du système d'information IMAGINE complétée. (p. 38)
- Évaluation du Programme de l'expérience québécoise réalisée. (p. 42)
- Cote de 100 % pour une deuxième année consécutive en matière de gestion axée sur les résultats accordée au Ministère par le Secrétariat du Conseil du trésor. (p. 44)
- Mise en œuvre des 10 mesures prévues au plan d'action ministériel pour évaluer le taux de mobilisation du personnel. (p. 44)
- Taux de représentativité de 33,6 % du groupe cible « membres des communautés culturelles » par rapport à l'effectif régulier au 31 mars 2015. (p. 72)
- Taux de représentativité supérieur à 50 % des femmes, dans toutes les catégories d'emploi, parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère. (p. 73)
- Travaux de modernisation et d'automatisation des processus liés au Programme régulier des travailleurs qualifiés entamés. (p. 83)
- Réalisation à 100 % du *Plan de gestion environnementale 2013-2015*. (p. 93)
- Mise à niveau des applications informatiques et migration Microsoft Windows 8.1 et Office 2013. (p. 83)

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*[2]

## ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 1.1**<br>Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015 | **1.1.1**<br>Nombre de personnes immigrantes admises au Québec | Entre 49 500 et 52 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2014* | 50 275 personnes immigrantes admises en 2014 | ✓ | 18 |
| | **1.1.2**<br>Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans | Plus de 65 % | 68,1 % | ✓ | 21 |
| | **1.1.3**<br>Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français | Plus de 50 % | 58,6 % | ✓ | 23 |
| | **1.1.4**<br>Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec | Au moins 50 % | 71,9 % | ✓ | 25 |
| **OBJECTIF 1.2**<br>Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente | **1.2.1**<br>Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire | Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie | Bilan annuel qualitatif réalisé | ! | 26 |
| | **1.2.2**<br>Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire | Au moins 20 % | 23,9 % | ✓ | 26 |

2. L'orientation 5 du Plan stratégique 2012-2016 *La cohésion sociale de la collectivité québécoise autour du français, langue commune* ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat de la politique linguistique (SPL) sont retirés du contenu du rapport. Depuis le 23 avril 2014, le SPL relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française.



✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 2

ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 2.1**<br>Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français | **2.1.1**<br>Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission | 36,5 % pour l'année d'admission 2012 | 27,4 % pour l'année d'admission 2012 | ☒ | 28 |
| **OBJECTIF 2.2**<br>Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé | **2.2.1**<br>Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé | 66 % | 62,5 % | ☒ | 29 |

## ORIENTATION 3

ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 3.1**<br>Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires | **3.1.1**<br>Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors RMM | 22,1 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2013, présentes en janvier 2015 hors RMM | 22,0 % | ✓ | 31 |
| **OBJECTIF 3.2**<br>Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité | **3.2.1**<br>Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* | s. o. | s. o. | s. o. | 32 |
| | **3.2.2**<br>Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales | Bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions réalisé | s. o. | s. o. | 33 |
| **OBJECTIF 3.3**<br>Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation | **3.3.1**<br>Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation | Stratégie adoptée | Stratégie adoptée | ✓ | 33 |

✓ Cible atteinte ou dépassée ⚠ Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 4

ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 4.1**<br>Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec | **4.1.1**<br>Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes | 60,1 % (ensemble du Québec) | 54,2 % (ensemble du Québec) | ☒ | 33 |
| **OBJECTIF 4.2**<br>Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes | **4.2.1**<br>Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec | 71 % (année d'imposition 2012) | 76,0 % à l'année d'imposition 2012 | ✓ | 35 |

## ORIENTATION 6

TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.1**<br>Réaliser la transformation de l'organisation | **6.1.1**<br>Transformation des processus complétée | *Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés*<br>« Portail client », demande de certificat de sélection en ligne et système d'information IMAGINE implantés | Voir les résultats de l'indicateur | ! | 38 |
| | | *Parcours personnalisé d'intégration*<br>État d'avancement des travaux de transformation | Projet arrêté | ☒ | 38 |
| | **6.1.2**<br>Nombre de services accessibles en ligne | 2 nouveaux services | 1 service en voie de développement<br>1 service dont le développement est arrêté | ☒ | 38 |
| | **6.1.3**<br>Progression de l'utilisation de chaque service en ligne | Bilan annuel | Voir les résultats de l'indicateur | s. o. | 39 |
| **OBJECTIF 6.2**<br>Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service | **6.2.1**<br>Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques | Suivi annuel | Voir les résultats de l'indicateur | ✓ | 42 |
| | **6.2.2**<br>Application du cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats | Plan d'action de mise en œuvre complété | Actions de mise en œuvre entreprises selon le Plan d'action 2013-2016 | ! | 44 |
| **OBJECTIF 6.3**<br>Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes | **6.3.1**<br>Taux de mobilisation du personnel | Mise en œuvre du *Plan d'action ministériel sur la mobilisation* | Plan d'action ministériel mis en œuvre | ✓ | 44 |



✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

| OBJECTIF | INDICATEUR | CIBLE 2014 OU 2014-2015 | RÉSULTATS 2014 OU 2014-2015 | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 7.1**<br>Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale | **7.1.1**<br>Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées | s. o. | s. o. | s. o. | 47 |
| | **7.1.2**<br>Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* | Implantation du Programme-cadre | Implantation du Programme-cadre dans les cours à temps complet réalisée | ✓ | 47 |
| | **7.1.3**<br>Proportion de partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* | Recours à l'Échelle dans toutes les commissions scolaires qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes adultes, les organismes gouvernementaux et les ministères qui sont concernés par la francisation des personnes immigrantes | 100 % des partenaires offrant des cours de français à temps complet | ✓ | 48 |

# SYNTHÈSE DES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE*

| SERVICE | ENGAGEMENT (EN JOURS OUVRABLES) | CIBLE 2014-2015 | RÉSULTATS 2014-2015 | | | PAGE |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Demandes traitées | Pourcentage atteint dans les délais | | |
| **SERVICES GÉNÉRAUX** | | | | | | |
| Demande de renseignements | | | | | | |
| > Téléphonie | Réponse à un appel téléphonique (3 minutes) | 80 % | 291 689 | 94,0 % | ✓ | 49 |
| > Courriel | Réponse à un courriel (5 jours) | 80 % | 20 948 | 99,8 % | ✓ | 50 |
| Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services | Accusé de réception (2 jours) | 90 % | 1 496 | 97,7 % | ✓ | 51 |
| | Traitement d'une requête (10 jours) | 90 % | 1 496 | 94,6 % | ✓ | 51 |
| **IMMIGRATION** | | | | | | |
| Demande d'immigration permanente (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires) | Lettre confirmant l'ouverture du dossier (30 jours) | Engagement suspendu | n. d. | n. d. | n. d. | 52 |
| Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise | Décision (20 jours) | 95 % | 5 479 | 94,6 % | ! | 53 |
| Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers) | Décision (20 jours) | 95 % | 39 582 | 93,5 % | ! | 53 |
| Demande d'engagement de parrainage familial | Décision (25 jours) | 95 % | 7 483 | 96,9 % | ✓ | 54 |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | Lettre confirmant l'ouverture du dossier pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* (15 jours) | 85 % | 17 522 | 98,8 % | ✓ | 55 |
| **INTÉGRATION** | | | | | | |
| Séance de groupe *Premières démarches d'installation au Québec* | Rendez-vous offert (5 jours) | 85 % | 7 594 | 93,2 % | ✓ | 56 |
| Session *Objectif Intégration* | Rendez-vous offert (15 jours) | 85 % | 7 982 | 95,6 % | ✓ | 56 |
| **FRANCISATION** | | | | | | |
| Cours de français à temps complet | Avis d'admissibilité (20 jours) | 90 % | 13 037 | 91,9 % | ✓ | 57 |
| | Début des cours à compter de la date de confirmation de l'admissibilité (65 jours) | 85 % | 6 682 | 75,5 % | ! | 58 |

✓ Cible atteinte (force à maintenir) ! Performance à améliorer (maximum de 10 points de pourcentage en bas de la cible) ■ Défi à relever (plus de 10 points de pourcentage en bas de la cible)

NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEM
ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CO
QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IM

# PERFORMANCE 2014-2015

# PERFORMANCE RELATIVE AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

### PÉRIODE DE RÉFÉRENCE POUR LES CIBLES DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016*

Quelques-unes des cibles sont formulées en fonction de l'année civile. Dans certains cas, il s'agit des données d'admission et des indicateurs afférents tels que le nombre de demandes de certificat de sélection reçues, le nombre de certificats de sélection délivrés ou le nombre de personnes immigrantes établies en région. La planification de l'immigration au Canada pour l'ensemble du pays se fait sur la base de l'année civile et les données des admissions sont donc produites sur cette base.

## ENJEU 1

### UNE IMMIGRATION EN RÉPONSE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

### ORIENTATION 1

ADAPTER LA PROSPECTION, LA PROMOTION ET LA SÉLECTION DE L'IMMIGRATION DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS ET AUX VALEURS HUMANITAIRES DU QUÉBEC

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 1.1** | Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015 |
| **INDICATEUR 1.1.1** | Nombre de personnes immigrantes admises au Québec |
| **CIBLE 2014** | Entre 49 500 et 52 500 personnes immigrantes admises, conformément au *Plan annuel d'immigration 2014* |
| **CIBLE 2015** | Moyenne annuelle de 50 000 personnes immigrantes |
| **RÉSULTATS 2014** | 50 275 personnes immigrantes admises* |

** Données préliminaires.*

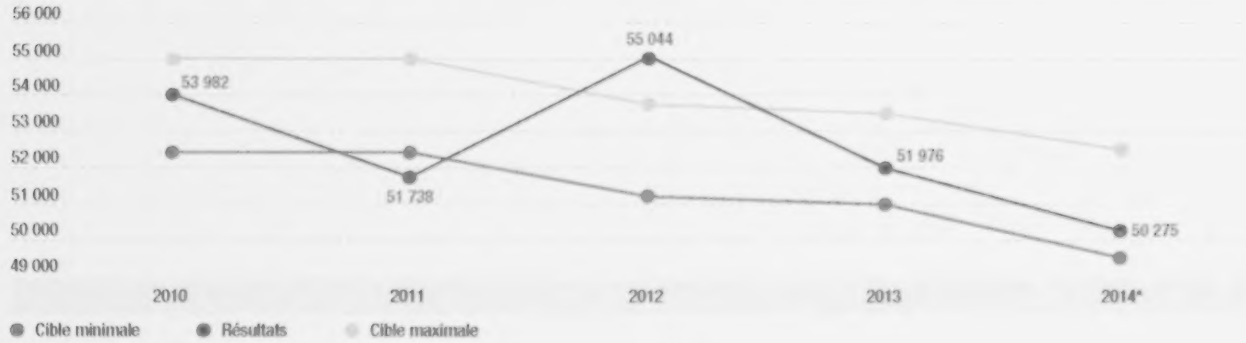
La cible 2014 a été respectée. Le Québec a accueilli, en 2014, 50 275 personnes immigrantes, ce qui représente une baisse de 3,3 % par rapport à 2013 (51 976 personnes). Ce résultat correspond à la fourchette établie dans le *Plan annuel d'immigration 2014* qui se situe entre 49 500 et 52 500 personnes immigrantes. Rappelons que la planification pluriannuelle de l'immigration au Québec pour la période 2012-2015 prévoit la stabilisation des volumes d'immigration pour qu'en fin de la période, soit en 2015, celui-ci se fixe à 50 000 personnes admises.

Avec 33 469 admissions, la catégorie Immigration économique représente à elle seule 66,6 % du total des admissions. C'est, dans l'ensemble des admissions, une proportion similaire à celle de 2013 (67 %) et inférieure à celle de 2012 (72 %). Le volume des admissions dans cette catégorie affiche une baisse de 4 % comparativement à celui de l'année 2013 (34 847 admissions). La baisse du nombre d'admissions dans cette catégorie est attribuable au ralentissement des admissions au Québec effectuées par Citoyenneté et Immigration Canada pour respecter les objectifs de planification du Québec.

Le nombre de personnes immigrantes admises a été inférieur à la cible fixée pour la catégorie Regroupement familial, pour laquelle on observe une baisse de 8,7 % des admissions par rapport au résultat de 2013. Quant au nombre de personnes admises dans la catégorie Personnes réfugiées ou en situation semblable, il a augmenté de 15,6 %. Ces variations sont attribuables au gouvernement canadien, responsable de ces deux catégories.

L'admission des personnes immigrantes sur le territoire canadien relève du gouvernement du Canada. Le Québec est toutefois seul responsable de la sélection des personnes qui souhaitent s'établir sur son territoire, à l'exception de celles de la catégorie Regroupement familial et de celles reconnues réfugiées alors qu'elles se trouvent déjà au Canada (voir l'Annexe 4). En 2014, la part de l'immigration sélectionnée dans l'immigration totale, qui est de 72,3 %, a augmenté de 0,9 point de pourcentage par rapport à l'année précédente (71,4 %). Le nombre de certificats de sélection délivrés en 2014 dans les catégories de l'immigration sélectionnée se chiffre à 32 268, ce qui représente une baisse de 12,6 % par rapport à 2013 (36 915 certificats).

**NOMBRE D'ADMISSIONS AU QUÉBEC SELON LES CIBLES MINIMALES ET MAXIMALES, 2010 À 2014**

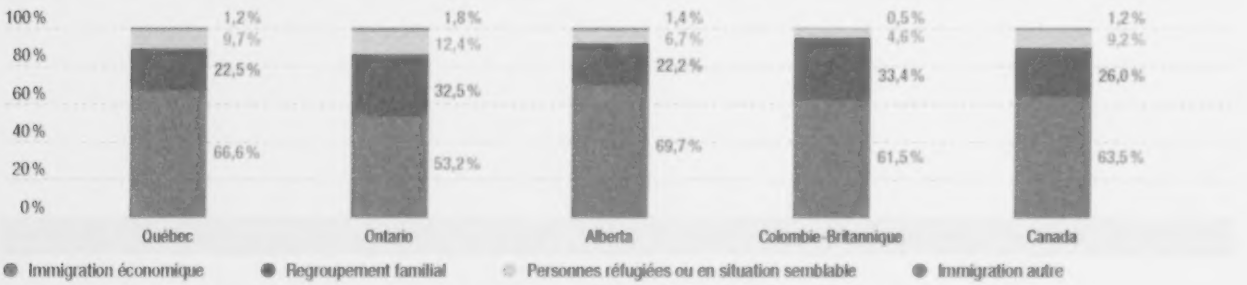



** Données préliminaires.*

**NOMBRE D'ADMISSIONS DANS LA CATÉGORIE IMMIGRATION ÉCONOMIQUE AU QUÉBEC ET AU CANADA SELON LES CIBLES MINIMALES, 2014***

** Données préliminaires.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada.*

**PROPORTION DE PERSONNES ADMISES AU CANADA SELON LA CATÉGORIE, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2014***




** Données préliminaires.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

### Vers une nouvelle politique en matière d'immigration, de participation et d'inclusion

Depuis près de 25 ans, le Québec fonde son action sur l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration *Au Québec pour bâtir ensemble*. Aussi, le Ministère a entrepris les travaux entourant l'élaboration d'une nouvelle politique en matière d'immigration, de participation et d'inclusion. Une consultation publique a eu lieu du 19 décembre 2014 au 10 février 2015. Cette consultation constituait la première étape d'une démarche de concertation de la société québécoise visant à :

- Favoriser une meilleure compréhension des enjeux actuels concernant l'immigration, la diversité et l'inclusion ainsi que des fondements de l'interculturalisme québécois ;
- Déterminer des objectifs ainsi que des pistes d'action efficaces ;
- Susciter l'engagement des partenaires et des acteurs concernés dans l'édification d'un Québec interculturel, pluriel et inclusif.

S'appuyant sur le modèle du vivre-ensemble en contexte pluraliste et démocratique qu'est l'interculturalisme québécois, les fondements, la vision, les principes, les enjeux et les choix stratégiques proposés dans le *Cahier de consultation* ont fait l'objet d'un large consensus. Ils serviront d'assises à la prochaine planification pluriannuelle de l'immigration. Des travaux sur la refonte de la Loi sur l'immigration au Québec sont également en cours afin de donner les habilitations requises à la mise en œuvre de la nouvelle politique et des mesures structurantes qui l'accompagneront. Cette révision en profondeur de l'action du Québec en matière d'immigration, de participation et d'inclusion permettra d'incarner une vision moderne et rassembleuse de l'immigration et d'agir de façon efficace, efficiente et transparente.

### Règles de gestion de la demande et procédures d'immigration

Les règles de gestion de la demande établissent un nombre maximal de demandes pouvant être déposées annuellement dans la catégorie Immigration économique. Ces règles établissent également les exemptions et les priorités de traitement. En limitant le nombre de demandes à recevoir, le Ministère s'assure de traiter un plus grand nombre de dossiers en attente et de réduire ainsi les délais de traitement.

En février 2014, les règles déterminant le nombre maximal de demandes à recevoir entre le 1er avril 2014 et le 31 mars 2015 et les priorités de traitement ont été arrêtées par décision de la ministre.

Le 11 août 2014, le Ministère a annoncé que le nombre maximal de 6 500 demandes pouvant être déposées dans le cadre du Programme régulier des travailleurs qualifiés ainsi que le nombre maximal de 500 demandes pouvant être déposées dans le cadre des programmes Entrepreneurs et Travailleurs autonomes avaient été atteints. En conformité avec les règles de gestion de la demande, le Ministère a continué cependant de recevoir en tout temps les demandes des candidates et candidats du Programme de l'expérience québécoise, de ceux détenant une offre d'emploi validée et des résidentes et résidents temporaires autorisés à déposer une demande au Québec.

### Plan d'assurance qualité

Afin de renforcer la confiance envers la qualité des services offerts et d'atteindre l'objectif de la transformation ministérielle des services, c'est-à-dire se doter d'un système d'immigration moderne et performant, le Ministère s'est penché sur la nécessité de développer un référentiel en assurance qualité qui permettra d'adopter une méthodologie et une terminologie communes en vue d'assurer une plus grande uniformité dans l'application de la démarche qualité.

L'objectif poursuivi est d'implanter des programmes d'assurance qualité en soutien à la gestion pour tous les processus du Ministère. Des travaux ont débuté à l'automne 2014 dans quelques processus du Ministère, notamment pour assurer la qualité du processus de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés ainsi que l'implantation de la démarche pour l'ensemble du secteur Immigration.

### Levée de la suspension temporaire des mesures de renvoi vers Haïti et le Zimbabwe

Le 1er décembre 2014, le gouvernement canadien a annoncé la levée des suspensions des renvois vers Haïti et le Zimbabwe. Les personnes touchées par ces mesures se sont vues accorder un délai de six mois, c'est-à-dire jusqu'au 1er juin 2015, pour présenter une demande de résidence permanente pour motifs humanitaires auprès du gouvernement canadien ainsi qu'une demande d'examen de leur parcours d'intégration auprès du Ministère.

Comme convenu avec le gouvernement canadien, il appartient au Ministère de formuler un avis sur le parcours d'intégration des personnes résidant au Québec et ayant déposé une demande pour motifs humanitaires dans le cadre de la levée de la suspension de renvoi avant que Citoyenneté et Immigration Canada ne prenne une décision sur cette demande.

Au 31 mars 2015, le Ministère avait reçu 318 demandes d'examen du parcours d'intégration. Au total, 174 avis positifs d'intégration et un avis négatif avaient été formulés par le Ministère et 4 étaient en attente de décision. Il restait 139 demandes à traiter.

**Activités de promotion au Québec et à l'étranger**

En 2014, les stratégies de promotion et d'information ont été déployées sur l'ensemble des territoires de promotion[3] en ciblant des personnes ayant un profil socioprofessionnel recherché par le Québec, en raison notamment de leur connaissance du français et de leur domaine de formation. Pour renforcer l'efficience de leurs actions, les conseillères et conseillers en prospection et en promotion ont fait davantage appel aux partenaires du Ministère au Québec et à l'étranger. Ils ont pu compter sur l'aide de quelque 130 partenaires pour joindre la clientèle ciblée et relayer l'information sur l'immigration, les perspectives d'emploi et sur les profils recherchés par le Québec.

Par ailleurs, plus de 200 séances d'information ont été offertes, dont près de 60 % en ligne. Ces activités ont permis de joindre plus de 30 000 candidates et candidats potentiels.

**Mesures d'immigration pour la Syrie**

En septembre 2013, le Ministère a intensifié le soutien offert aux personnes touchées par la tragédie en Syrie notamment dans le cadre du Programme de parrainage collectif. Les principaux organismes de parrainage collectif au Québec se sont engagés de manière soutenue envers les personnes réfugiées syriennes.

Le nombre de demandes de parrainage collectif acceptées est passé de 74 en 2013 à 871 en 2014. Le parrainage de près de 1 900 réfugiés syriens a été autorisé par le Ministère ; leurs demandes sont maintenant traitées par le gouvernement canadien. Aussi, 403 personnes réfugiées, parrainées au cours d'années antérieures, ont été accueillies au Québec en 2014.

Le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés a exprimé sa reconnaissance envers les organismes et groupes québécois de parrainage pour tous les efforts consentis au Québec pour soutenir, en toute solidarité, les personnes les plus touchées par la guerre en Syrie.

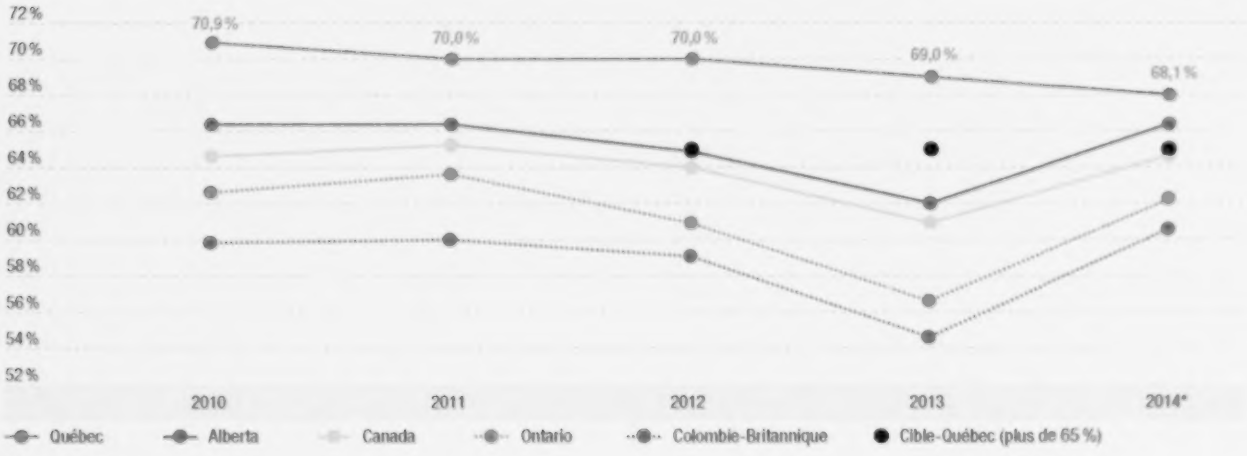
| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 1.1.2** | Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans |
| **CIBLE ANNUELLE** | Plus de 65 % |
| **RÉSULTATS 2014** | 68,1 % |

La cible minimale annuelle a été dépassée de 3,1 points de pourcentage. Le résultat de 68,1 % est légèrement inférieur à celui de 2013 (69 %). En 2014, comme en 2013, environ 7 personnes immigrantes sur 10 avaient moins de 35 ans à leur arrivée, soit 34 215 personnes admises sur un total de 50 275 admissions totales.

Le graphique ci-après montre que les personnes immigrantes établies au Québec sont significativement plus jeunes que dans le reste du Canada, et surtout qu'en Colombie-Britannique et qu'en Ontario.

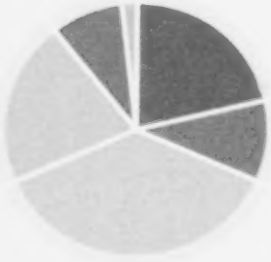
3. Chine, France, Belgique, Catalogne, Russie, Roumanie, Brésil, Mexique, Colombie.

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC ET AU CANADA, ÂGÉES DE MOINS DE 35 ANS, PAR PRINCIPALE JURIDICTION D'ADMISSION, 2010 À 2014**




** Données préliminaires.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada, Banque de données Faits et Chiffres.*
*Traitement des données : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC SELON LE GROUPE D'ÂGE, 2014***



- 0-14 ans (21,2 %)
- 15-24 ans (10,2 %)
- 25-34 ans (36,6 %)
- 35-44 ans (21,6 %)
- 45-64 ans (8,4 %)
- 65 ans et plus (1,9 %)

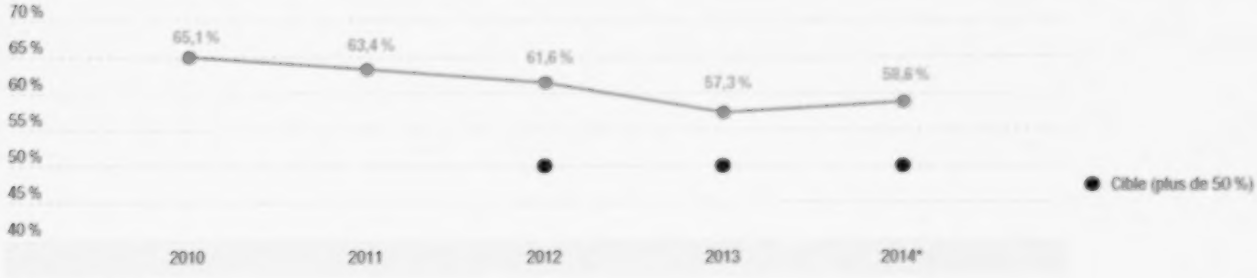
Nombre de personnes : 50 275

** Données préliminaires.*

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 1.1.3** | Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré connaître le français |
| **CIBLE ANNUELLE** | Plus de 50 % |
| **RÉSULTATS 2014** | 58,6 % |

La proportion des personnes immigrantes en 2014 ayant déclaré connaître le français lors de leur admission se situe à 58,6 % et dépasse donc la cible fixée de 8,6 points de pourcentage, ce qui représente 29 469 personnes sur 50 275 personnes admises.

**POURCENTAGE DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ CONNAÎTRE LE FRANÇAIS, 2010 À 2014**



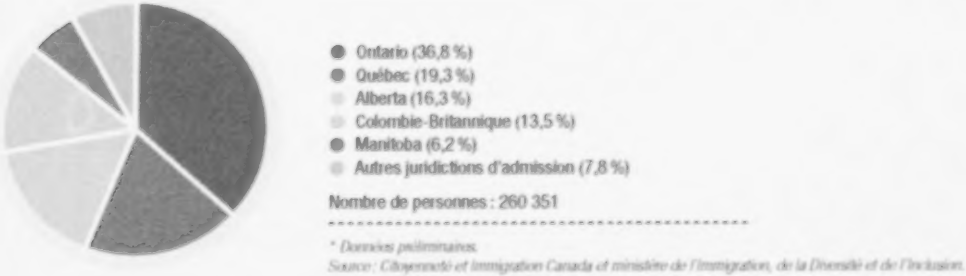

** Données préliminaires.*

La proportion des personnes immigrantes admises en 2014 qui ont déclaré connaître le français au moment de leur admission est en hausse de 1,3 point de pourcentage par rapport à 2013.

Quant à la proportion des personnes immigrantes de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés connaissant le français, elle demeure élevée. Cette proportion était de 75,4 % en 2014.

**Quelques chiffres sur l'immigration en 2014**

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU CANADA SELON LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES, 2014***




** Données préliminaires.*
*Source : Citoyenneté et Immigration Canada et ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

## CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC, 2010 À 2014

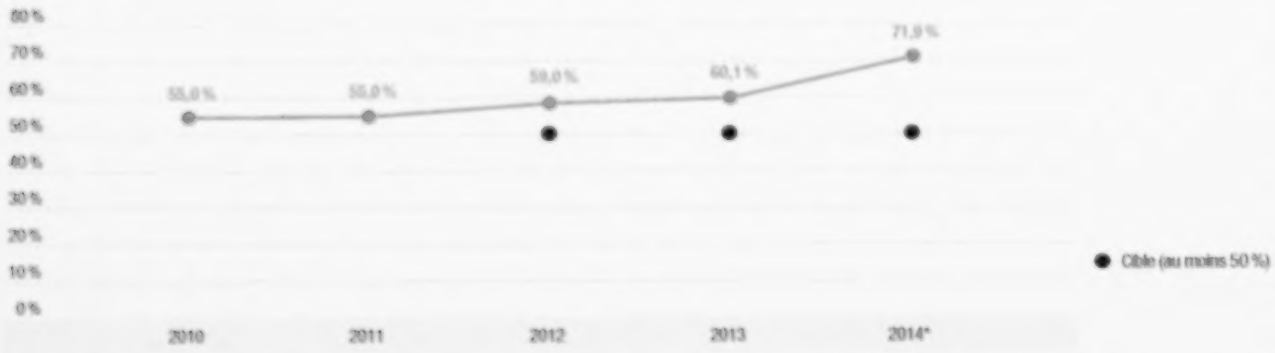
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014* | | 2010-2014 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Nombre** | **Nombre** | **Nombre** | **Nombre** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** |
| Groupe d'âge | | | | | | | | |
| 0-14 ans | 11 568 | 11 058 | 11 806 | 10 599 | 10 671 | 21,2 | 55 702 | 21,2 |
| 15-24 ans | 5 885 | 5 947 | 6 106 | 5 551 | 5 143 | 10,2 | 28 632 | 10,9 |
| 25-34 ans | 20 825 | 19 223 | 20 637 | 19 736 | 18 401 | 36,6 | 98 822 | 37,6 |
| 35-44 ans | 10 857 | 10 241 | 10 933 | 10 308 | 10 855 | 21,6 | 53 194 | 20,2 |
| 45-54 ans | 2 871 | 3 175 | 3 477 | 3 022 | 3 058 | 6,1 | 15 603 | 5,9 |
| 55-64 ans | 1 139 | 1 202 | 1 191 | 1 455 | 1 172 | 2,3 | 6 159 | 2,3 |
| 65 ans et plus | 837 | 892 | 894 | 1 305 | 975 | 1,9 | 4 903 | 1,9 |
| **TOTAL** | **53 982** | **51 738** | **55 044** | **51 976** | **50 275** | **100,0** | **263 015** | **100,0** |
| Sexe | | | | | | | | |
| Femmes | 26 656 | 25 836 | 27 455 | 26 210 | 25 545 | 50,8 | 131 702 | 50,1 |
| Hommes | 27 326 | 25 902 | 27 589 | 25 766 | 24 730 | 49,2 | 131 313 | 49,9 |
| **TOTAL** | **53 982** | **51 738** | **55 044** | **51 976** | **50 275** | **100,0** | **263 015** | **100,0** |
| Catégorie d'immigration | | | | | | | | |
| Immigration économique | 37 921 | 36 102 | 39 638 | 34 847 | 33 469 | 66,6 | 181 977 | 69,2 |
| Regroupement familial | 10 810 | 10 045 | 10 254 | 12 408 | 11 333 | 22,5 | 54 850 | 20,9 |
| Personnes réfugiées ou en situation semblable | 4 711 | 5 020 | 4 609 | 4 204 | 4 861 | 9,7 | 23 405 | 8,9 |
| Immigration autre | 540 | 571 | 543 | 517 | 612 | 1,2 | 2 783 | 1,1 |
| **TOTAL** | **53 982** | **51 738** | **55 044** | **51 976** | **50 275** | **100,0** | **263 015** | **100,0** |
| Connaissance du français et de l'anglais lors de l'admission | | | | | | | | |
| Français seulement | 14 337 | 13 895 | 14 248 | 13 090 | 12 253 | 24,4 | 67 823 | 25,8 |
| Français et anglais | 20 814 | 18 926 | 19 669 | 16 718 | 17 216 | 34,2 | 93 343 | 35,5 |
| Connaissant le français | 35 151 | 32 821 | 33 917 | 29 808 | 29 469 | 58,6 | 161 166 | 61,3 |
| Anglais seulement | 7 831 | 8 659 | 8 793 | 7 376 | 7 656 | 15,2 | 40 315 | 15,3 |
| Ni français ni anglais | 11 000 | 10 258 | 12 334 | 14 792 | 13 150 | 26,2 | 61 534 | 23,4 |
| **TOTAL** | **53 982** | **51 738** | **55 044** | **51 976** | **50 275** | **100,0** | **263 015** | **100,0** |
| Scolarité des personnes immigrantes âgées de 15 ans et plus | | | | | | | | |
| 0-6 années | 1 124 | 1 029 | 896 | 1 217 | 1 437 | 3,6 | 5 703 | 2,8 |
| 7-11 années | 5 054 | 4 658 | 4 341 | 3 966 | 4 012 | 10,1 | 22 031 | 10,6 |
| 12-13 années | 5 491 | 4 657 | 3 999 | 4 024 | 3 936 | 9,9 | 22 107 | 10,7 |
| 14-16 années | 13 435 | 11 427 | 10 226 | 10 398 | 11 034 | 27,9 | 56 520 | 27,3 |
| 17 années et plus | 14 565 | 11 456 | 9 431 | 11 358 | 12 253 | 30,9 | 59 063 | 28,5 |
| Information non disponible | 2 745 | 7 453 | 14 345 | 10 414 | 6 932 | 17,5 | 41 889 | 20,2 |
| **TOTAL** | **42 414** | **40 680** | **43 238** | **41 377** | **39 604** | **100,0** | **207 313** | **100,0** |

* *Données préliminaires.*

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 1.1.4** | Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec |
| **CIBLE 2014** | Au moins 50 % |
| **CIBLE 2015** | Au moins 50 % |
| **RÉSULTATS 2014** | 71,9 % |

Le résultat de 2014 est supérieur à la cible de 21,9 points de pourcentage. En 2014, 71,9 % des personnes immigrantes sélectionnées (requérantes et requérants principaux) détenaient une formation en demande au Québec. Cette hausse s'explique notamment par le fait que les candidates et candidats obtenant des points au critère *Domaine de formation* ont été moins touchés par le rehaussement en août 2013 de la pondération au critère *Connaissances linguistiques*.

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES SÉLECTIONNÉES DANS LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS DÉTENANT UNE FORMATION EN DEMANDE AU QUÉBEC, 2010 À 2014**




* Données préliminaires.

## UNE ACTION SOUTENUE

Au 31 décembre 2014, dans le cadre de la mise à jour de la stratégie intégrée de promotion, l'étalonnage des pratiques de promotion des pays avec lesquels le Québec est en concurrence a été finalisé. L'élaboration de cette stratégie est basée sur les résultats d'analyses visant à identifier les masses critiques de candidates et candidats ayant des profils prioritaires pour le Québec.

Aussi, la nouvelle *Liste des domaines de formation* est entrée en vigueur le 26 janvier 2015. Cette liste rend compte des points octroyés au domaine de formation à la grille de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés en fonction des perspectives d'emploi et des besoins du marché du travail québécois. La liste attribue des points à un plus grand nombre de domaines de formation dans des secteurs variés et diminue les points accordés aux domaines menant à des professions peu qualifiées. Ainsi, les points attribués à près de 150 domaines de formation ont été haussés, alors que 45 autres domaines ont vu leurs points diminuer.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 1.2** | Soutenir la réponse aux besoins à court terme du Québec par le recours à l'immigration temporaire et favoriser le passage à l'immigration permanente |
| **INDICATEUR 1.2.1** | Résultats des actions réalisées relativement à l'immigration temporaire |
| **CIBLE ANNUELLE** | Bilan annuel qualitatif et tableau des volumes par sous-catégorie |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Bilan qualitatif réalisé |

La cible 2014-2015 a été partiellement atteinte. Le bilan qualitatif a été réalisé. Toutefois, le tableau des volumes par sous-catégorie de travailleuses et travailleurs étrangers temporaires entrés au Québec ne peut être produit pour 2014, le gouvernement canadien n'ayant pas diffusé de données à la suite des changements qu'il a apportés dans ce domaine.

Le Ministère poursuit la mise en œuvre de mesures visant à assurer une évaluation efficiente des demandes d'étude d'impact sur le marché du travail pour les entreprises. Ces mesures sont les suivantes :

- Mise à jour, en collaboration avec Emploi-Québec, de la liste des professions spécialisées en demande qui sont admissibles à la procédure simplifiée ;
- Suivi du plan d'assurance qualité visant à soutenir la formation des agentes et agents du Ministère et à assurer le traitement équitable, conforme et uniforme des demandes ;
- Suivi des comités de travail mis sur pied avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Ces comités ont pour objectif de formaliser les échanges et d'assurer la collaboration d'experts dans le cadre des travaux relatifs au Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET). Quatre comités de travail sur l'immigration temporaire ont été créés :
  - le Comité de travail sur les salaires ;
  - le Comité de travail sur les professions admissibles au traitement simplifié ;
  - le Comité de travail sur les données ;
  - le Comité de travail sur les domaines de formation.
- Échanges réguliers avec le gouvernement canadien, dans le cadre de la gestion du PTET, pour assurer la prise en compte des particularités du Québec et le respect de ses compétences en matière d'immigration temporaire.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 1.2.2** | Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire |
| **CIBLE 2014** | Au moins 20 % |
| **CIBLE 2015** | Au moins 20 % |
| **RÉSULTATS 2014** | 23,9 % |

La cible minimale 2014 a été dépassée. La proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés ayant eu préalablement un statut d'immigration temporaire a atteint 23,9 %. Ce résultat est de 5,4 points de pourcentage moindre que celui de 2013 (29,3 %).

Citoyenneté et Immigration Canada a considérablement ralenti la délivrance des visas au cours des deux derniers trimestres de 2014, car la cible annuelle d'admission des travailleuses et travailleurs qualifiés allait être dépassée. Ainsi, les admissions des deux derniers trimestres concerneraient, en plus grande proportion, des personnes résidant à l'étranger.

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS AYANT EU PRÉALABLEMENT UN STATUT D'IMMIGRATION TEMPORAIRE, 2011 À 2014**

* *Données préliminaires.*

En 2014, le nombre de certificats de sélection du Québec délivrés dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise a augmenté de 22,7 % par rapport à 2013 (5 554 certificats). Du nombre total de 6 817 certificats délivrés, 2 596 ont été remis à des étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et 4 221 à des travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi qu'aux membres de leur famille. Les répercussions de cette importante augmentation sur les admissions se feront sentir surtout au courant de l'année 2015.

### UNE ACTION SOUTENUE

En 2014, le Programme de l'expérience québécoise a été présenté à près de 2 800 étudiantes et étudiants étrangers lors de 76 séances d'information données dans les établissements d'enseignement du Québec. Au total, 40 séances ont été données en région devant 825 personnes et 36 séances ont été données à Montréal devant 1 903 personnes.

Les bureaux d'immigration du Québec à l'étranger ont également effectué la promotion du programme lors de salons et de foires d'éducation ainsi que lors de missions de recrutement international sur les territoires de promotion.

## JournéesQUÉBEC

Les *Journées Québec* sont des activités de recrutement international organisées par le Ministère en collaboration avec Emploi-Québec et divers partenaires au Québec et en Europe. Elles ont pour objectif de combler rapidement les besoins en matière de main-d'œuvre spécialisée des entreprises du Québec situées en grande partie à l'extérieur de l'île de Montréal. Pour réaliser ces missions, le Ministère compte entre autres sur le soutien de Montréal International, Québec International, Sherbrooke Innopole, la Société de développement économique de Drummondville et Pôle emploi international (France). Les travailleuses et travailleurs spécialisés, recrutés dans le cadre de ces missions, occupent un emploi temporaire dès leur arrivée au Québec et contribuent au développement économique des régions où sont situées les entreprises qui les accueillent. Ces personnes sont par la suite encouragées à faire une demande d'immigration permanente. Les *Journées Québec* contribuent ainsi à l'atteinte de l'objectif 3.1 du Plan stratégique du Ministère, qui porte sur la régionalisation.

En 2014-2015, les campagnes de promotion à l'étranger se sont articulées autour des deux nouvelles éditions des *Journées Québec*. Ces dixième et onzième campagnes visaient spécifiquement les candidates et candidats ayant une formation et de l'expérience dans des secteurs ciblés par les entreprises participantes. Ces secteurs étaient ceux des finances, de la santé, des technologies de l'information et des communications, de l'usinage, des jeux vidéo, de l'aérospatiale et de la construction navale. Tenues respectivement à Paris (les 31 mai et 1er juin 2014), à Bruxelles (le 3 juin 2014) et à Paris (les 29 et 30 novembre 2014), les *Journées Québec* ont permis de rencontrer plus de 2 500 candidates et candidats potentiels et d'embaucher plus de 300 personnes. Près de 60 entreprises ont participé aux missions de recrutement et avaient près de 1 200 postes à pourvoir dans des secteurs qui connaissent une rareté de main-d'œuvre au Québec. Au total, près de 25 000 candidates et candidats ont manifesté leur intérêt à participer aux *Journées Québec*. Depuis janvier 2015, les *Journées Québec* sont organisées de concert avec le ministère du Travail, de l'Emploi et la Solidarité sociale.

# ENJEU 2

## LA CONTRIBUTION DE L'IMMIGRATION À LA VITALITÉ DU FRANÇAIS

## ORIENTATION 2

### ACCROÎTRE LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS DES PERSONNES IMMIGRANTES

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 2.1** | Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français qui participent à un cours de français |
| **INDICATEUR 2.1.1** | Proportion de personnes immigrantes adultes admises au Québec ayant déclaré ne pas connaître le français et ayant participé à un cours de français durant les deux premières années de leur admission |
| **CIBLE 2014-2015** | 36,5 % pour l'année d'admission 2012 |
| **CIBLE 2015-2016** | 37 % pour l'année d'admission 2013 |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | 27,4 % pour l'année d'admission 2012 |

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2015, parmi les 13 455 personnes immigrantes adultes admises au Québec en 2012 et qui ont déclaré ne pas connaître le français, 3 689 personnes ont participé à un cours de français offert par le Ministère, en salle de classe ou en ligne, ce qui représente une proportion de 27,4 %. Ce résultat se situe à 9,1 points de pourcentage en dessous de la cible de 36,5 %. Par ailleurs, 81,8 % des personnes immigrantes qui s'inscrivent à des cours de français pour une première fois le font dans les deux premières années suivant leur arrivée au Québec.

La diminution du taux de participation des personnes est plus marquée dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés. De 38,1 % pour la cohorte de 2011, le taux de participation est passé à 27 % pour la cohorte de 2012. Cette sous-catégorie d'immigration représente près du quart des personnes immigrantes adultes ayant déclaré ne pas connaître le français. On note également une diminution du taux de participation chez les personnes de la catégorie Regroupement familial. De 36,2 % pour la cohorte de 2011, le taux de participation est passé à 33,5 % pour celle de 2012. Cette catégorie d'immigration représente le tiers des personnes immigrantes adultes ayant déclaré ne pas connaître le français. Pour mieux évaluer la situation, le Ministère a entrepris l'analyse de la participation aux cours de français et des facteurs qui l'influencent.

Le tableau suivant illustre la progression du taux de participation pour la période se terminant le 31 mars, dans les cohortes admises au cours des années 2010 à 2012.

**PROPORTION DE PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES ADMISES AU QUÉBEC AYANT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DURANT LES DEUX PREMIÈRES ANNÉES DE LEUR ADMISSION**

| ANNÉE D'ADMISSION | PERSONNES IMMIGRANTES | PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES | PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS | PERSONNES IMMIGRANTES ADULTES QUI ONT DÉCLARÉ NE PAS CONNAÎTRE LE FRANÇAIS ET AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS DU MINISTÈRE | TAUX DE PARTICIPATION |
|---|---|---|---|---|---|
| 2010* | 53 982 | 41 927 | 11 077 | au 31 mars 2013 : 4 089 | 36,9 % |
| 2011* | 51 738 | 40 148 | 11 755 | au 31 mars 2014 : 3 848 | 32,7 % |
| 2012 | 55 044 | 42 721 | 13 455 | au 31 mars 2015 : 3 689 | 27,4 % |

** Les données ont été mises à jour.*

### UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère donne des cours de français en milieu de travail pour répondre aux besoins des travailleuses et travailleurs immigrants qui ne peuvent s'inscrire aux cours réguliers à temps complet ou à temps partiel. En 2014-2015, le Ministère a offert des cours à 469 travailleuses et travailleurs dans 17 entreprises. Des ententes conclues avec des partenaires du Ministère contribuent aussi à accroître l'offre de service en milieu de travail. En 2014-2015, le Ministère a reconduit, entre autres, le contrat conclu avec la Chambre de commerce du Montréal métropolitain pour la promotion de la francisation en milieu de travail. Au total, 86 classes de cours de français ont été organisées dans des entreprises de Montréal, de Laval et de la Rive-Sud grâce à ce contrat.

Le Ministère favorise l'apprentissage du français à l'étranger depuis de nombreuses années. Au 31 mars 2015, 136 ententes, dans 37 pays, avaient été conclues par le Ministère avec des partenaires tels que les Alliances françaises et les Instituts français. En 2014-2015, 11 nouvelles ententes ont été conclues dans les pays suivants : Inde (2 ententes), Belgique, Corée du Sud, Cameroun, Malaisie, Cuba, Espagne, Royaume-Uni, République dominicaine et Singapour. Les partenaires du Ministère offrent des cours de français aux personnes sélectionnées avant leur arrivée au Québec afin de leur permettre d'améliorer leur connaissance du français depuis l'étranger. Les ententes en matière de francisation permettent également de faire connaître davantage la culture et la société québécoises puisque des contenus sur le Québec ont été ajoutés dans le programme d'enseignement. Aussi, après la signature de chaque entente, le Ministère remet au partenaire un fonds documentaire composé d'ouvrages québécois.

Des cours de français en ligne sont offerts aux personnes sélectionnées, mais encore à l'étranger, pour leur permettre d'accroître leurs compétences en français avant leur arrivée au Québec. Les personnes immigrantes peuvent ainsi, après leur arrivée, s'intégrer à un cours de niveau plus avancé ou poursuivre leur francisation en ligne.

En 2014-2015, le Ministère a finalisé l'implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes* pour les cours de français à temps complet et à temps partiel (voir l'indicateur 7.1.2). Ce programme vise l'atteinte du niveau 8 de l'*Échelle québécoise des niveaux des compétences en français des personnes immigrantes adultes* dans toutes les compétences (production orale, compréhension orale, production écrite, compréhension écrite). L'atteinte du niveau 8 devrait permettre la poursuite en français d'études secondaires, collégiales ou universitaires de premier cycle. De plus, ce niveau correspond au seuil attendu par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour faciliter l'accès des personnes immigrantes au marché du travail.

Le Programme-cadre, accompagné du nouveau matériel pédagogique *Agir pour interagir*, concrétise le concept de français, langue d'intégration. La distribution du matériel a débuté en février 2015 dans les cours à temps complet et en avril 2015 dans l'ensemble des cours à temps partiel.

Au total, 123 partenaires (universités, cégeps, commissions scolaires, organismes communautaires et entreprises) offrent des cours à temps complet et à temps partiel sur l'ensemble du territoire québécois.

Dans le cadre de la 19e Francofête tenue en mars 2015, le Ministère a décerné trois prix[4] qui reconnaissent l'importance accordée à l'apprentissage du français par les personnes immigrantes. Devenue une tradition annuelle, la *Soirée des Mérites et des prix Francopub*, organisée par l'Office québécois de la langue française, en collaboration avec le Ministère, permet de souligner le travail de personnes, d'enseignantes et d'enseignants ainsi que de partenaires communautaires et institutionnels qui mettent tout en œuvre pour faire rayonner le français au Québec et pour soutenir l'intégration en français des personnes immigrantes.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 2.2** | Augmenter la proportion d'élèves dans les cours de français qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé* |
| **INDICATEUR 2.2.1** | Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé |
| **CIBLE 2014-2015** | 66 % |
| **CIBLE 2015-2016** | 70 % |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | 62,5 %** |

* *Tous les cours de stade intermédiaire ou avancé sont pris en compte, que ce soit à temps complet, à temps partiel ou en ligne.*

** *Le résultat de l'année ne correspond pas à la moyenne des quatre trimestres. Certaines personnes suivent des cours dans plus d'un trimestre, mais sont comptées une seule fois dans le résultat cumulatif.*

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. La proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de stade intermédiaire ou avancé a atteint 62,5 %. Cette proportion est demeurée stable entre 2013-2014 (62,7 %) et 2014-2015 (62,5 %).

L'analyse de la participation aux cours de français et les facteurs qui l'influencent, entreprise par le Ministère, permettra de mieux comprendre la situation et de déployer les mesures appropriées pour accroître la participation des personnes immigrantes adultes à des cours de français de stade intermédiaire et avancé.

### UNE ACTION SOUTENUE

Le Ministère a continué d'offrir les cours spécialisés de niveaux plus avancés à temps partiel. Ces cours qui comprennent des cours de communication orale et de français écrit visent à faciliter l'accès à certains domaines professionnels notamment ceux du génie et des sciences appliquées, de la santé et des soins infirmiers, et de l'administration, du droit et des affaires.

4. Les Mérites en francisation des personnes immigrantes sont accordés dans les trois catégories suivantes : *Personne immigrante non francophone*; *Personne œuvrant dans le domaine de la francisation des personnes immigrantes* et *Partenaire institutionnel ou communautaire en francisation*.

### Quelques chiffres sur la francisation

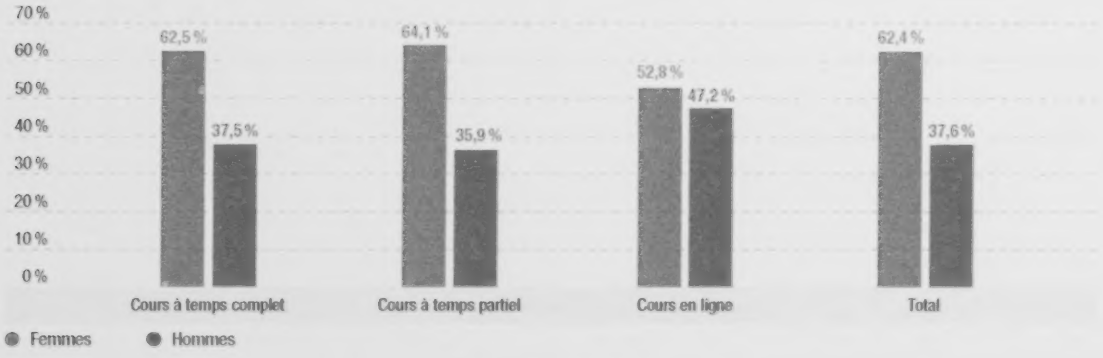
En 2014-2015, 26 109 personnes distinctes ont participé à un ou à des cours de français. Comparativement aux résultats de 2013-2014, les services de francisation ont connu une baisse de fréquentation de 6,1 %, résultant du recul dans les cours de français à temps plein (-6,3 %), mais surtout dans les cours de français en ligne (-29,7 %). La baisse du nombre de personnes sélectionnées par le Québec a pu avoir un impact négatif, dans ce dernier cas.

**NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS, PAR PROGRAMME, 2011-2012 À 2014-2015**

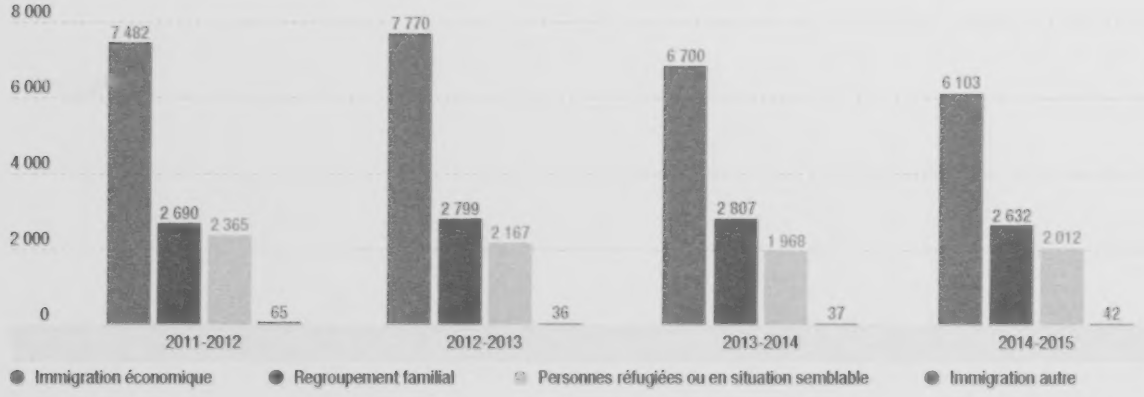
| PROGRAMME | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|
| Cours à temps complet | 12 602 | 12 772 | 11 512 | 10 789 |
| Cours à temps partiel | 13 950 | 14 123 | 15 331 | 15 352 |
| Cours de français en ligne | 5 054 | 5 537 | 4 297 | 3 020 |
| **TOTAL (personnes distinctes)*** | **28 365** | **29 235** | **27 797** | **26 109** |

** Le total de personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont participé à plus d'un type de cours.*

**RÉPARTITION DES PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS SELON LE SEXE, PAR PROGRAMME, 2014-2015**




**NOMBRE DE PERSONNES AYANT PARTICIPÉ À UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET, PAR CATÉGORIE D'IMMIGRATION, 2011-2012 À 2014-2015**



# ENJEU 3

## UNE APPROCHE INTERCULTURELLE PARTAGÉE FAVORISANT LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES DE TOUTES ORIGINES AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC

## ORIENTATION 3

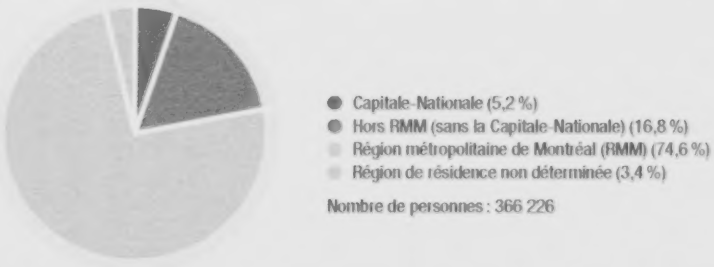
ACCROÎTRE LA PRISE EN COMPTE DE LA DIVERSITÉ PAR L'ENSEMBLE DES ACTEURS DE LA SOCIÉTÉ

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 3.1** | Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires |
| **INDICATEUR 3.1.1** | Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de dix ans) établies hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM)* |
| **CIBLE JANVIER 2015** | 22,1 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2013, présentes en janvier 2015, hors RMM |
| **CIBLE JANVIER 2016** | 22,5 % de personnes immigrantes admises entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2014, présentes en janvier 2016, hors RMM |
| **RÉSULTATS 2015** | 22,0 % |

** La RMM regroupe les régions administratives de Montréal et de Laval, ainsi que l'agglomération de Longueuil (le territoire de la Conférence régionale des élus).*

La cible 2015 a été atteinte. La proportion de personnes immigrantes résidant hors de la région métropolitaine de Montréal s'est fixée à 22 % en janvier 2015, légèrement en deçà de la cible. De 16,9 % en 2005 (soit 42 184 personnes admises de 1994 à 2003), elle est passée à 22 % en 2015, soit 80 427 des personnes admises de 2004 à 2013. Les principales régions de résidence hors RMM sont la Capitale-Nationale (5,2 %), l'Outaouais (2,9 %), le territoire de la Vallée-du-Haut-Saint-Laurent (2,9 %), les Laurentides (2,2 %), Lanaudière (2 %), le territoire de la Montérégie Est (2 %) et l'Estrie (1,7 %).

**PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES ADMISES AU QUÉBEC DE 2004 À 2013, SELON LA RÉGION DE RÉSIDENCE, OBSERVÉE EN JANVIER 2015**




### UNE ACTION SOUTENUE

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi les ententes d'une durée de trois ans, signées en 2013-2014 dans le cadre du Programme *Mobilisation-Diversité* avec quatre organismes de régionalisation de Montréal : Accueil liaison pour arrivants, Carrefour BLE, Collectif des femmes immigrantes du Québec et Promotion Intégration Société nouvelle. Le Ministère a confié à ces organismes le mandat de développer de meilleures pratiques en matière de régionalisation de l'immigration. Ceux-ci ont mis en place des pratiques qui visent l'atteinte de résultats, telles que la production de portraits régionaux et des activités thématiques auxquelles sont associés des représentants du marché du travail en région et qui sont destinées aux personnes immigrantes établies à Montréal. Pour faire la promotion auprès de cette clientèle, ces organismes ont également constitué des banques d'emplois hors RMM.

Les ententes spécifiques conclues en 2013 et 2014 dans les régions de Laval, de la Côte-Nord, de Lanaudière, de la Capitale-Nationale et de l'Estrie se sont poursuivies. Par contre, les conférences régionales des élus de Lanaudière et de l'Estrie ont mis respectivement fin à leur entente en janvier 2015 et en mars 2015. Deux nouvelles ententes ont été signées : une avec la Ville de Montréal et une avec la Ville de Québec.

Afin de renforcer le partenariat avec les organismes communautaires pour l'intervention auprès des personnes réfugiées prises en charge par l'État et l'établissement durable à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal, le Ministère a signé des ententes, en 2014-2015, sur les services à offrir aux personnes réfugiées qui s'installent en dehors de cette région.

Les *Journées Québec*, ces missions de recrutement qui se déroulent en Europe, organisées en collaboration avec Emploi-Québec, et auxquelles participent des employeurs des régions du Québec contribuent également à l'établissement des personnes immigrantes hors de la région métropolitaine de Montréal (pour les détails, voir page 27).

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 3.2** | Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité |
| **INDICATEUR 3.2.1** | Degré de réalisation du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée* |
| **CIBLE 2014-2015** | s. o. |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | s. o. |

La mise en œuvre des actions du Plan d'action gouvernemental 2008-2013 *La diversité : une valeur ajoutée*, sous la responsabilité du Ministère, s'est terminée après le prolongement du Plan d'action pour une année, soit jusqu'au 31 mars 2014. Des bilans annuels du Plan d'action ont été produits et sont accessibles en ligne dans le site ministériel au www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca.

### UNE ACTION SOUTENUE

**Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination**

Le Ministère soutient diverses activités visant à favoriser le rapprochement interculturel et à sensibiliser la population aux préjugés et à la discrimination :

- Édition 2014 de la Semaine québécoise des rencontres interculturelles du 29 septembre au 5 octobre sur le thème *Accueillir… pour grandir et s'ouvrir*, annoncé à près de 5 000 partenaires et autres relayeurs d'information, et activités organisées par 74 partenaires et auxquelles ont pris part 16 régions administratives ;
- Mois de l'histoire des Noirs 2015 sur le thème *Défends tes convictions* ;
- Journée internationale pour lutter contre la discrimination raciale 2015 sur le thème *Apprendre des tragédies historiques pour mieux lutter contre la discrimination raciale*.

Aussi, pour souligner l'engagement des personnes, des organismes et des entreprises en matière de lutte contre le racisme et la discrimination et de rapprochement interculturel, le Ministère encourage l'attribution de prix dans divers milieux :

- Prix Charles-Biddle (en collaboration avec l'organisme Culture pour tous) décerné le 29 septembre 2014 à M^me^ Kim Thuy, écrivaine québécoise d'origine vietnamienne ;
- Prix Hommage à la diversité remis par le Ministère conjointement avec la Caisse Desjardins de Québec lors du Gala reconnaissance *Un monde à faire*, et décerné le 12 novembre 2014 à M^me^ Sovita Chandler, experte en commercialisation de produits médicaux et développement d'affaires.

Dans le cadre du *Plan d'intervention québécois sur les gangs de rue 2011-2014* pour l'année 2014-2015, 8 organismes ont été subventionnés.

Les deux autres mesures du plan d'intervention, réalisées en partenariat, correspondent à deux volets du programme *Valorisation jeunesse*. Voici les résultats de ces mesures pour 2014-2015 :

- Volet *Place à la relève* : la 7^e^ édition a permis d'offrir des emplois d'été à plus de 600 jeunes âgés de 16 à 18 ans et provenant de 4 commissions scolaires, dont 60 % de filles, au sein de plus de 102 entreprises privées et organismes municipaux, gouvernementaux et communautaires de différents secteurs d'activité ;
- Volet *Modèles sans frontières* : dans le cadre de la tournée *Trouve ta place !*, 20 conférences ont été présentées dans 18 écoles secondaires de Montréal dans le but d'influencer positivement les jeunes des minorités ethnoculturelles.

Six projets axés sur le rôle des entreprises dans le processus de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes et auxquels collaborent 20 partenaires majeurs du milieu des affaires se poursuivent.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 3.2.2** | Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales |
| **CIBLE 2014-2015** | Bilan annuel qualitatif et quantitatif des actions réalisé |
| **CIBLE 2015-2016** | Bilan annuel |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | s. o. |

En janvier 2015, les services aux entreprises du Ministère ont été transférés au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### UNE ACTION SOUTENUE

En janvier 2015, le Ministère, conjointement avec le Bureau de normalisation du Québec, a procédé au lancement du nouveau volet *Diversité ethnoculturelle* de la certification *Employeur remarquable*. Le certificat *Employeur remarquable – Diversité ethnoculturelle* a été décerné aux deux premières entreprises ayant réussi le processus de reconnaissance. Il s'agit de Croesus Finansoft et de Savoir-faire Linux, deux entreprises du domaine des technologies de l'information et des communications.

L'ajout du volet *Diversité ethnoculturelle* à la certification, en place depuis 2008, permet de reconnaître et d'encourager les saines pratiques de gestion en matière de diversité ethnoculturelle au sein des entreprises québécoises à la suite d'un rigoureux processus d'évaluation.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 3.3** | Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation |
| **INDICATEUR 3.3.1** | Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation |
| **CIBLE 2014-2015** | Stratégie adoptée |
| **CIBLE 2015-2016** | Stratégie mise en œuvre |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Stratégie adoptée |

La cible 2014-2015 a été atteinte. L'ensemble de la *Stratégie de mesure de la participation*, notamment le cadre d'analyse, la priorisation des mesures et le calendrier de mise en œuvre, a été approuvé par le Ministère durant l'année 2014-2015. La stratégie a pour objectif de documenter, en continu, la participation des personnes immigrantes de minorités ethnoculturelles dans les diverses sphères de la vie collective et, dans la mesure du possible, par rapport à celle de la population en général.

## ORIENTATION 4

### ACCÉLÉRER L'INTÉGRATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 4.1** | Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec |
| **INDICATEUR 4.1.1** | Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes |
| **CIBLE 2014** | 60,1 %* (ensemble du Québec) |
| **CIBLE 2015** | 60,8 %* (ensemble du Québec) |
| **RÉSULTATS 2014** | 54,2 % (ensemble du Québec) |

** La cible a été fixée en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.*

Le taux d'emploi des personnes immigrantes représente le nombre de personnes immigrantes de 15 à 64 ans en emploi, exprimé en pourcentage de la population immigrée de 15 à 64 ans. Il permet de rendre compte de l'ensemble des activités du gouvernement et de celles des partenaires du marché du travail mises en place afin d'améliorer la situation des personnes immigrantes sur le marché du travail.

La cible 2014 n'a pas été atteinte. Le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées et âgées de 15 à 64 ans avait atteint un sommet historique en 2013 (59,9 %). Le taux de 54,2 % enregistré en 2014 est donc en recul de 5,7 points de pourcentage par rapport à 2013. Cette baisse est notée tant chez les hommes que chez les femmes. Le taux d'emploi de 2014 demeure toutefois supérieur de 1,2 point de pourcentage à celui observé en 2012 (53 %).

L'évolution observée dans la RMR de Montréal en 2014 va dans le même sens que celle observée à l'échelle de l'ensemble du Québec et les taux d'emploi sont du même ordre de grandeur.

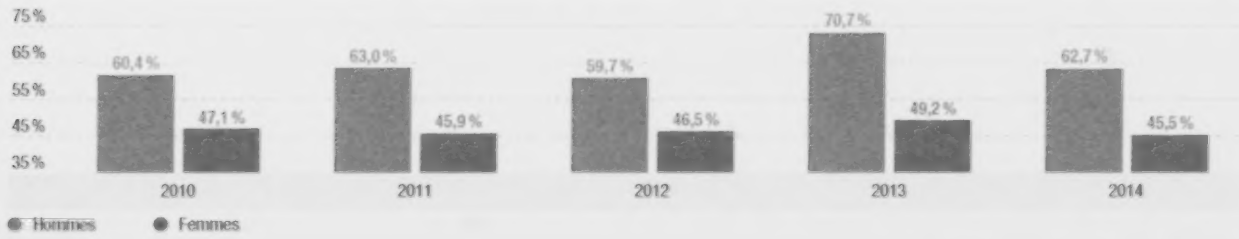
En effet, dans la RMR de Montréal, un recul est observé en 2014 comparativement à 2013. Toutefois, le taux d'emploi des personnes immigrantes récemment arrivées a augmenté de 0,6 point de pourcentage entre 2012 et 2014, notamment chez les hommes (+4,4 points de pourcentage), alors qu'il a diminué chez les femmes (-3,3 points de pourcentage).

### TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC ET RMR DE MONTRÉAL, SELON LE SEXE, 2010-2014*

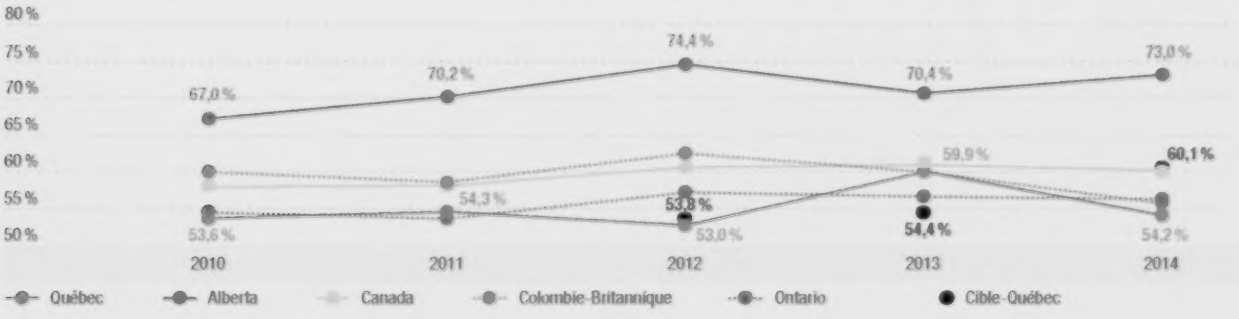
| | | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ensemble du Québec | **TOTAL** | **53,6 %** | **54,3 %** | **53,0 %** | **59,9 %** | **54,2 %** |
| | Hommes | 60,4 % | 63,0 % | 59,7 % | 70,7 % | 62,7 % |
| | Femmes | 47,1 % | 45,9 % | 46,5 % | 49,2 % | 45,5 % |
| RMR de Montréal | **TOTAL** | **54,5 %** | **54,1 %** | **52,4 %** | **60,0 %** | **53,0 %** |
| | Hommes | 61,7 % | 62,5 % | 58,2 % | 70,7 % | 62,6 % |
| | Femmes | 47,6 % | 45,7 % | 46,4 % | 49,2 % | 43,1 % |

** Données 2010 à 2013 révisées par Statistique Canada.*
*Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.*
*Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

### TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS (ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS), ENSEMBLE DU QUÉBEC, SELON LE SEXE, 2010-2014




### TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS NOUVELLEMENT ARRIVÉES (DEPUIS 5 ANS OU MOINS), 2010 À 2014



Comparativement à 2013, le taux d'emploi en 2014 des personnes immigrantes nouvellement arrivées a baissé au Québec, tout comme en Ontario et en Colombie-Britannique. Une augmentation n'a pu être observée qu'en Alberta (+2,6 points de pourcentage). Dans l'ensemble du Canada, le taux d'emploi de ce même groupe a diminué légèrement par rapport à 2013 (-1,2 point de pourcentage).

Cependant, c'est uniquement au Québec que le taux d'emploi de 2014 est supérieur à celui de 2012, alors que ce taux est moindre dans les trois autres provinces considérées et dans l'ensemble du Canada.

### UNE ACTION SOUTENUE

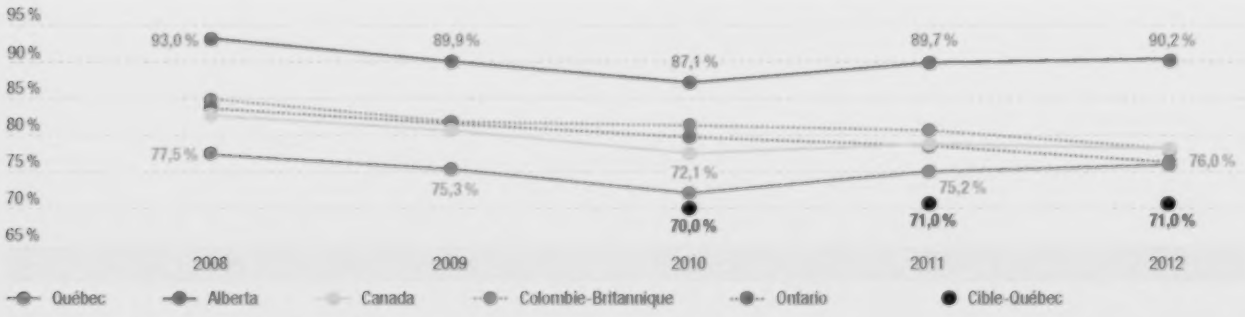
Afin de faciliter la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre spécialisée immigrante, deux nouvelles ententes ont été signées par le Ministère en 2014-2015 avec des ordres professionnels dans le cadre du programme *Accès aux ordres professionnels*. L'entente avec l'Ordre des ingénieurs forestiers du Québec, signée en juin 2014, a permis l'élaboration d'une formation modulaire destinée aux personnes immigrantes et disponible à distance. L'entente avec l'Ordre des médecins vétérinaires du Québec, signée en juillet 2014, facilite l'accès des personnes immigrantes aux professions de vétérinaire et de personnel technique en santé animale.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 4.2** | Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes |
| **INDICATEUR 4.2.1** | Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec* |
| **CIBLE 2014-2015** | 71 % (année d'imposition 2012) |
| **CIBLE 2015-2016** | 72 % (année d'imposition 2013) |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | 76,0 % à l'année d'imposition 2012 |

** Les cibles ont été ajustées en 2012-2013 à la suite de la disponibilité des données pour le travail autonome. Le concept « revenu d'emploi » inclut à la fois le salaire et le travail autonome. Lors de l'élaboration du Plan stratégique 2012-2016, seules les données du salaire étaient disponibles.*

La cible 2014-2015, portant sur l'année d'imposition 2012, a été largement dépassée. Les personnes immigrantes ont en effet pu profiter de l'augmentation des emplois créés au Québec dans une plus grande proportion que l'ensemble de la population à la suite de la reprise économique de 2010.

**PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ADMISES AYANT DÉCLARÉ UN REVENU D'EMPLOI POUR L'ANNÉE SUIVANT CELLE DE LEUR ADMISSION AU CANADA, 2008 À 2012**

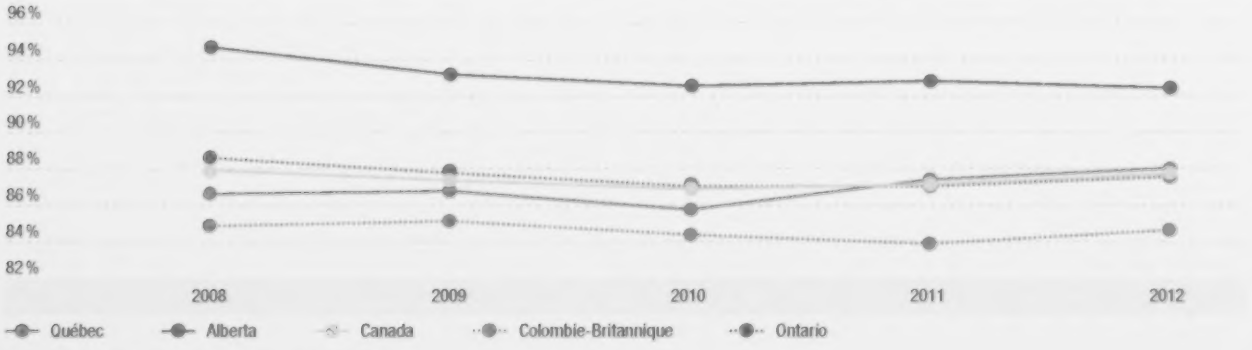



*Source : Banque de données longitudinales sur les immigrants.*
*Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

La proportion des personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec est inférieure à celle de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et de l'Ontario, ainsi qu'à la moyenne canadienne. Cependant, on remarque que l'écart diminue entre 2008 et 2012. L'écart entre le Québec et la moyenne canadienne, qui était de 5,2 points de pourcentage en 2008, n'est plus que de 2,2 points de pourcentage en 2012. La situation relative moins favorable du Québec pour cet indicateur reflète celle observée sur le plan du taux d'emploi qui, en général, est moins élevé au Québec qu'il ne l'est dans les autres juridictions, tant pour l'ensemble de la population que pour les personnes immigrantes d'arrivée très récente.

Toutefois, la proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés en 2012 ayant déclaré un revenu d'emploi, soit cinq ans après leur admission, dépasse les proportions de la moyenne canadienne, de l'Ontario et de la Colombie-Britannique, mais demeure inférieure à celle de l'Alberta.

**PROPORTION DES PERSONNES IMMIGRANTES REQUÉRANTES PRINCIPALES DE LA SOUS-CATÉGORIE TRAVAILLEURS QUALIFIÉS ADMISES AYANT DÉCLARÉ UN REVENU D'EMPLOI CINQ ANS APRÈS LEUR ADMISSION AU CANADA, ANNÉES D'IMPOSITION 2008 À 2012**




*Source : Banque de données longitudinales sur les immigrants.*
*Traitement : Ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion.*

## UNE ACTION SOUTENUE

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi diverses actions visant à accélérer l'établissement et l'intégration des personnes immigrantes, et ce, dès leur sélection, c'est-à-dire avant même leur arrivée au Québec :

- Le Dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées *En action vers l'emploi – Des solutions adaptées aux personnes immigrantes*, élaboré en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, implanté en décembre 2013, contribue à accélérer l'intégration professionnelle des personnes immigrantes et à augmenter leur taux d'emploi (voir l'indicateur 7.1.1). Des travaux conjoints des deux ministères ont été entamés en 2014-2015 afin de définir la mise en place de mécanismes de suivi dont l'obtention d'une autorisation de la Commission d'accès à l'information du Québec pour le croisement des fichiers ;
- Le Service d'intégration en ligne permet aux candidates et candidats sélectionnés par le Québec de préparer leur projet d'immigration et d'entamer leurs démarches d'intégration en ligne. Qu'elles soient à l'étranger ou nouvellement arrivées au Québec, ces personnes peuvent préparer leur Plan d'action personnalisé en consultant les 45 capsules d'information sur des sujets liés à l'installation, à l'adaptation au monde du travail et à la connaissance des valeurs communes de la société québécoise (voir l'indicateur 6.1.3) ;
- Du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, les organismes financés pour soutenir l'intégration des personnes immigrantes ont offert des services individuels d'installation et d'intégration à 39 788 personnes distinctes dont 22 272 femmes immigrantes, soit 56 %. Par ailleurs, 7 193 personnes distinctes[5] ont participé aux séances de groupe *Premières démarches d'installation*, *Objectif Intégration* et *Vie et emploi en région*. Le contenu de ces services est élaboré par le Ministère et amélioré en continu, notamment à la suite des sondages de satisfaction et des exercices d'assurance qualité ;

5. Le total des personnes distinctes ne correspond pas à la somme des parties puisque certaines personnes ont pu participer à plus d'une session.

- Le Ministère dispose d'une offre diversifiée de cours de français qui permet de répondre aux besoins des personnes immigrantes. Il est possible d'apprendre le français à temps complet ou à temps partiel dans des cours en salle de classe ou de participer à des cours de français en ligne avec tuteur ou en autoformation, et ce, depuis l'étranger. Le contenu élaboré pour ces cours permet aux personnes immigrantes non francophones de se familiariser avec le monde du travail au Québec. Pour une intégration socioprofessionnelle réussie, l'offre de cours du Ministère a été enrichie au fil des dernières années. Des cours de français spécialisés sont offerts dans les domaines de la santé et des sciences infirmières, de l'administration, du droit et des affaires, du génie et des sciences appliquées, en classe à temps partiel ; des modules spécialisés en autoformation sont aussi offerts en ligne. Les cours de français spécialisés à temps partiel ont été suivis par 4 256 personnes et 20 personnes ont complété un des modules spécialisés offerts en ligne ;
- Grâce à l'Entente France-Québec en matière de reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles signée en octobre 2008, 81 professions, métiers et fonctions réglementés sont couverts par des arrangements de reconnaissance mutuelle (ARM) visant à faciliter l'obtention d'une autorisation d'exercice d'un ordre professionnel ou d'un autre organisme de réglementation en France et au Québec. Une section du site Internet du Ministère porte sur l'entente et sur les ARM signés en vertu de cette entente. Les candidates et candidats y trouvent notamment de l'information sur le cheminement à suivre pour se prévaloir des dispositions des ARM.

**Reconnaissance des compétences**

Un mandat en matière de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger a été confié à l'adjointe parlementaire de la ministre de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion, par le premier ministre, durant la cérémonie de présentation du Conseil des ministres, le 23 avril 2014.

Un comité interministériel a été constitué au cours de l'automne 2014. Sous la présidence de l'adjointe parlementaire, le Comité interministériel sur la reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger regroupe les ministères et organismes suivants :

- ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion ;
- ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche ;
- ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- ministère des Relations internationales et de la Francophonie ;
- ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- Commission des partenaires du marché du travail ;
- Office québécois de la langue française ;
- Office des professions du Québec ;
- Conseil interprofessionnel du Québec.

Le mandat du comité consiste à améliorer et à accélérer les processus de reconnaissance des compétences des personnes immigrantes formées à l'étranger en favorisant la synergie et l'efficacité gouvernementale en la matière afin de faciliter leur intégration professionnelle. Des travaux sont actuellement en cours en vue de préparer un premier état de situation.

# ENJEU 5

## UNE ORGANISATION EFFICIENTE, RECONNUE POUR SON LEADERSHIP ET SA CAPACITÉ À SE RENOUVELER POUR MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

## ORIENTATION 6

### TRANSFORMER L'ORGANISATION POUR ACCROÎTRE SA PERFORMANCE

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 6.1** | Réaliser la transformation de l'organisation |
| **INDICATEUR 6.1.1** | Transformation des processus complétée |

**Sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés**

| | |
|---|---|
| **CIBLE 2014-2015** | « Portail client », demande de certificat de sélection en ligne et système d'information IMAGINE implantés |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Développement de la demande de certificat de sélection en ligne finalisé et première version du système d'information IMAGINE complétée |

La cible 2014-2015 a été partiellement atteinte. Le projet *Levier de sélection des travailleurs qualifiés* est un important projet structurant lié à la transformation ministérielle qui vise à instaurer un processus de sélection intègre, efficace et efficient. Les travaux liés à la première phase du projet ont été parachevés en 2013-2014. La deuxième phase, qui consiste à développer le « Portail client », la demande de certificat de sélection en ligne et le système d'information IMAGINE, est terminée. Cependant, la mise en ligne de la solution a été repoussée de quelques mois afin de réaliser des travaux sur la performance, la stabilité et la sécurité de l'application.

**Parcours personnalisé d'intégration**

| | |
|---|---|
| **CIBLE 2014-2015** | État d'avancement des travaux de transformation : mise en œuvre d'une version interactive en ligne du *Plan d'action personnalisé* et composition du dossier d'affaires du *Levier francisation et intégration – Parcours personnalisé d'intégration* |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Projet arrêté |

Le projet *Parcours personnalisé d'intégration*, qui consiste à mettre en place une stratégie et des outils pour permettre d'orienter la personne immigrante dans ses démarches d'intégration et de francisation avant et après son arrivée au Québec, a été arrêté. En effet, la révision de l'ensemble de l'offre de service pour favoriser la pleine participation des personnes immigrantes est en cours et les travaux réalisés dans le projet y seront intégrés.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 6.1.2** | Nombre de services accessibles en ligne |
| **CIBLE 2014-2015** | 2 nouveaux services en ligne |
| **CIBLE 2012-2016** | 10 nouveaux services en ligne |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | 1 service en voie de développement<br>1 service dont le développement est arrêté |

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. Les services dont la mise en ligne devait se faire en 2014-2015 étaient les suivants :

- *Levier de sélection des travailleurs qualifiés* ;
- *Plan d'accompagnement personnalisé*.

La mise en ligne du *Levier de sélection des travailleurs qualifiés* a été reportée à l'exercice 2015-2016 afin que soient réalisés des travaux sur la performance, la stabilité et la sécurité de l'application.

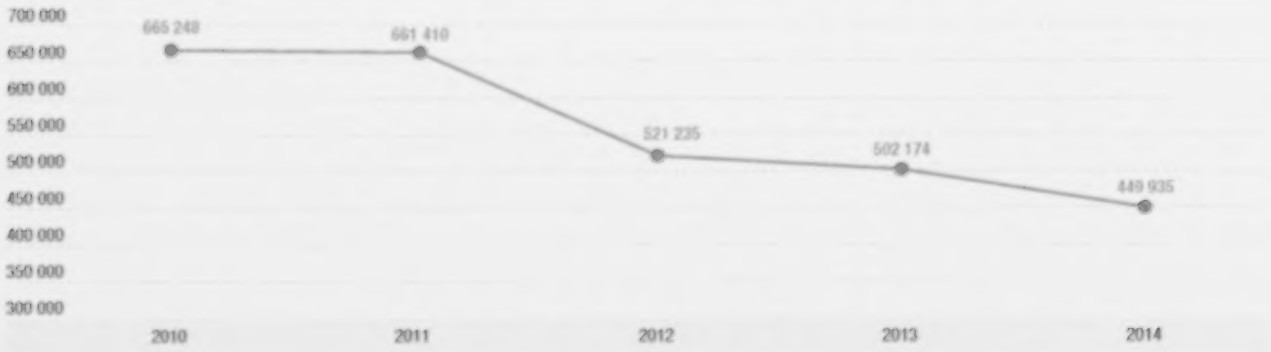
Le projet *Plan d'accompagnement personnalisé* a été arrêté en 2014-2015 pour permettre au Ministère d'achever les travaux d'analyse et de révision de son offre de service en matière de participation et d'inclusion et de sa stratégie d'implantation.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 6.1.3** | Progression de l'utilisation de chaque service en ligne |
| **CIBLE 2014-2015** | Bilan annuel |
| **CIBLE 2016** | Bilan annuel |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Voir les résultats ci-après |

*Évaluation préliminaire d'immigration (EPI)*

En 2014, 449 935 sessions d'EPI ont été effectuées en ligne, ce qui représente une baisse d'utilisation de 10,4 % comparativement à 2013. Cette diminution pourrait être attribuable à de multiples facteurs externes aux activités du Ministère (voir l'indicateur 1.1.1).

**SESSIONS D'ÉVALUATION PRÉLIMINAIRE D'IMMIGRATION EFFECTUÉES EN LIGNE, 2010 À 2014**

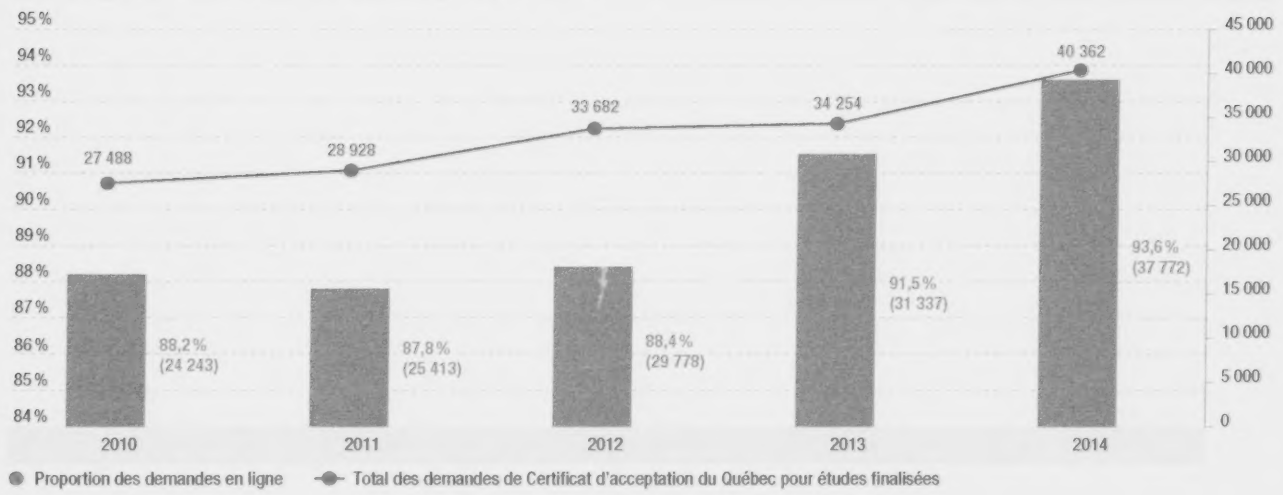



*Demande de Certificat d'acceptation du Québec (DCAQ) pour études*

| | |
|---|---|
| **CIBLE 2014** | 89 % du total des DCAQ finalisées par le Ministère effectuées et payées en ligne par les personnes candidates |

La cible 2014 a été dépassée de 4,6 points de pourcentage. En 2014, le Ministère a traité 40 362 DCAQ. De ce nombre, 37 772 demandes ont été transmises en ligne, ce qui représente 93,6 % des demandes.

**DCAQ POUR ÉTUDES EFFECTUÉES ET PAYÉES EN LIGNE PAR LES PERSONNES CANDIDATES PAR RAPPORT AU TOTAL DES DCAQ FINALISÉES PAR LE MINISTÈRE, 2010 À 2014**




*Demande d'admission en ligne pour un cours de français à temps complet (DACFTC)*

**CIBLE 2014-2015** 63 % de demandes en ligne par rapport à l'ensemble des demandes reçues

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. En effet, 51,5 % des demandes d'admission pour un cours de français à temps complet ont été effectuées en ligne. Le nombre de demandes d'admission en ligne pour un cours de français à temps complet a connu un recul de 8,7 % par rapport au résultat de 2013-2014 (58,9 %).

**DEMANDES D'ADMISSION EN LIGNE POUR UN COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET OFFERT PAR LE MINISTÈRE PAR RAPPORT AU TOTAL DES DEMANDES D'ADMISSION REÇUES (EN LIGNE OU PAPIER), 2010-2011 À 2014-2015**

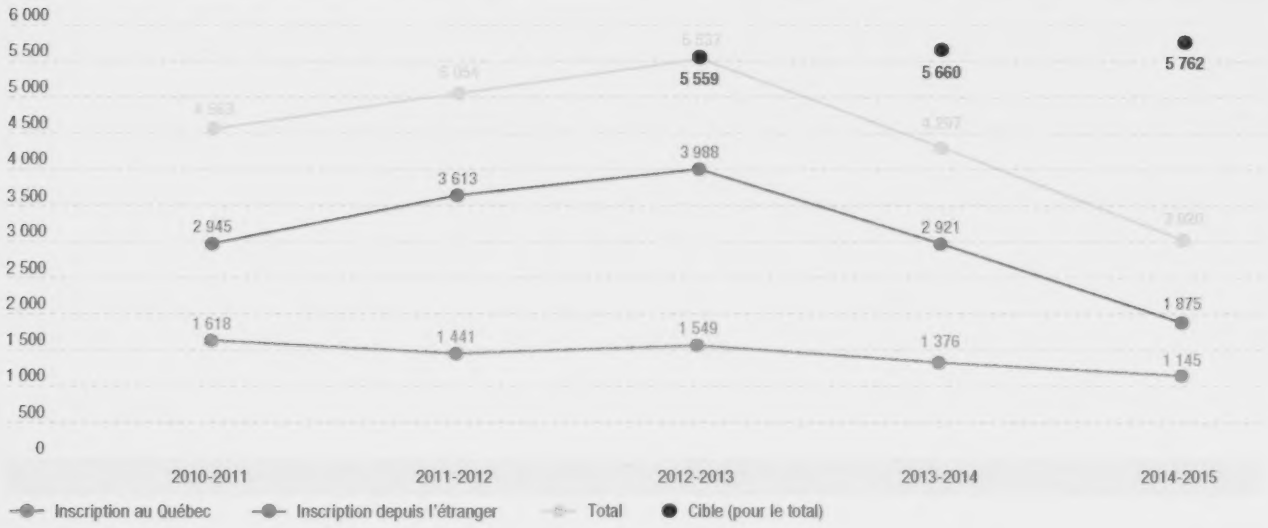
| SERVICE EN LIGNE | 2010-2011 | | | 2011-2012 | | | 2012-2013 | | | 2013-2014 | | | 2014-2015 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Nombre** | **%** | **TOTAL** | **Nombre** | **%** | **TOTAL** | **Nombre** | **%** | **TOTAL** | **Nombre** | **%** | **TOTAL** | **Nombre** | **%** | **TOTAL** |
| DACFTC | 2 968 | 23,2 | **12 773** | 5 626 | 43,8 | **12 856** | 7 456 | 59,0 | **12 627** | 7 154 | 58,9 | **12 144** | 6 535 | 51,5 | **12** |

*Francisation en ligne (FEL)*

**CIBLE 2014-2015** Hausse de 14 % du nombre d'élèves par rapport au résultat de 2011-2012

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. Elle prévoyait une progression de 14 % du nombre d'élèves (5 762) par rapport à 2011-2012 (5 054). Le nombre d'élèves a baissé de presque 30 % en un an, passant de 4 297 élèves inscrits à la FEL en 2013-2014 à 3 020 en 2014-2015. La baisse du nombre de certificats de sélection délivrés a pu avoir un impact négatif sur le nombre d'inscriptions à la FEL.

**PERSONNES AYANT PARTICIPÉ AUX COURS DE FRANÇAIS EN LIGNE, 2010-2011 À 2014-2015**




*Francisation en ligne (FEL) : formation de stade avancé (phase II)*

**CIBLE 2014-2015** Hausse de 15 % du nombre d'élèves par rapport au résultat de 2012-2013 (pour atteindre 552 élèves)

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. Au 31 mars 2015, 349 personnes ont participé à un cours de français en ligne de stade avancé ou aux modules spécialisés dans les domaines suivants : santé et soins infirmiers, génie et sciences appliquées, administration, droit et affaires. Le nombre d'élèves inférieur à la cible peut être expliqué en partie par la diminution du nombre de certificats de sélection délivrés.

*Inscription en ligne aux rendez-vous et aux séances d'information du Ministère et de ses partenaires*

**CIBLE 2014-2015** 10 % des rendez-vous accordés au moyen de l'inscription en ligne

La cible 2014-2015 a été dépassée. L'inscription aux rendez-vous en ligne est accessible à la clientèle depuis février 2013. Pour l'année 2014-2015, 14,5 % des rendez-vous pour les séances d'information ont été pris au moyen du système d'inscription en ligne directement par la clientèle ou par l'extranet des partenaires.

*Service d'intégration en ligne (SIEL)*

**CIBLE 2014-2015** 2 916 personnes inscrites

La cible 2014-2015 n'a pas été atteinte. Au total, 1 937 personnes (1 177 hommes et 760 femmes) ont eu recours au SIEL dont 186 personnes au Québec et 1 751 à l'étranger. De ce nombre, 1 156 personnes ont utilisé la formule en autoformation et 781, la formule avec accompagnement. Par ailleurs, depuis mars 2014, les modes de calcul des statistiques ont été standardisés et sont conformes à ceux utilisés pour la francisation en ligne, ce qui rend impossible la comparaison entre les exercices 2014-2015 et 2013-2014.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 6.2** | Optimiser l'efficacité et l'efficience des interventions du Ministère et de ses partenaires de service |
| **INDICATEUR 6.2.1** | Processus systématique de suivi des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle, d'audit interne et des plans de gestion des risques |
| **CIBLE 2014-2015** | Suivi annuel |
| **CIBLE 2015-2016** | Suivi annuel |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Voir les résultats ci-après |

La cible 2014-2015 a été atteinte. Les suivis annuels 2014-2015 des recommandations issues des rapports d'évaluation de programme, de satisfaction de la clientèle et d'audit interne ont été réalisés.

**Évaluation de programme**

En 2014-2015, le Ministère a terminé l'évaluation du Programme de l'expérience québécoise. Le rapport d'évaluation et le plan de mise en œuvre des recommandations ont été approuvés par les autorités. Le rapport est disponible dans le site Internet du Ministère. Par ailleurs, des travaux d'évaluation pour le volet 1 du programme *Réussir l'intégration* sont en cours. Les résultats sont attendus en 2016.

*Évaluation du Programme de l'expérience québécoise (PEQ)*

L'évaluation visait à mesurer la pertinence, la mise en œuvre et les effets du programme, trois ans après son entrée en vigueur. Plusieurs constats positifs ont été dégagés de cette évaluation, notamment la pertinence du programme pour attirer et retenir les étudiantes et étudiants étrangers et les travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés ainsi que la simplicité des démarches pour la clientèle.

Des recommandations ont aussi été formulées afin d'améliorer le programme. Elles concernent, entre autres, l'optimisation du processus de traitement des demandes et l'amélioration de la promotion du programme pour mieux joindre la clientèle cible.

En réponse aux recommandations, des mesures ont été mises en place ou sont en voie de l'être. Le processus de réception des demandes a notamment été amélioré et une stratégie de promotion à l'égard des étudiantes et étudiants étrangers est en cours d'élaboration.

**Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle**

Le *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle* permet d'accroître et de systématiser la connaissance de la satisfaction de la clientèle au regard des services offerts par le Ministère.

Le tableau suivant présente les évaluations de la satisfaction de la clientèle réalisées en 2014-2015 ou en cours au 31 mars 2015 (voir aussi p. 59).

| SERVICE ÉVALUÉ | ÉTAT D'AVANCEMENT AU 31 MARS 2015 |
|---|---|
| Séance *Premières démarches d'installation* | Terminé |
| Service d'intégration en ligne | Terminé |
| Session *Objectif Intégration* | Rédaction du rapport final en cours |
| Service de demandes de renseignements généraux par courriel | Rédaction du rapport final en cours |
| Programme de l'expérience québécoise | Rédaction du rapport final en cours |
| Francisation en ligne | Rédaction du rapport final en cours |

Un plan d'action qui propose des pistes d'amélioration pour chacun des services évalués est élaboré par le secteur responsable du service concerné et un suivi de ces plans d'action est effectué deux fois par année.

**Plan annuel d'audit interne et suivi des recommandations**

Selon une planification approuvée par les autorités et recommandée par le comité d'audit, le Ministère réalise chaque année des audits pouvant porter sur les systèmes, les processus et les activités de l'organisation. Ces travaux visent à fournir une évaluation des systèmes de contrôle et de gestion des risques, de l'utilisation optimale des ressources et de la conformité aux lois, règlements, politiques et directives. Les résultats d'audit comprennent une série de recommandations qui donnent lieu à l'adoption d'un plan de mesures.

Deux fois par année, un suivi global de la mise en œuvre des mesures est réalisé auprès des unités concernées. Pour chaque suivi réalisé, un rapport est présenté au comité d'audit.

**Gestion des risques**

L'organisation dispose d'un cadre de gestion intégrée des risques. Ce cadre prévoit l'évaluation des risques, leur suivi et leur reddition de comptes. Le dernier suivi du portefeuille des risques majeurs a été réalisé à la fin de l'année 2013-2014. En 2014-2015, le Ministère prévoyait réaliser la réévaluation des risques majeurs. Étant donné que le Ministère entame en 2015-2016 l'élaboration du nouveau *Plan stratégique 2016-2021*, l'arrimage de la démarche de gestion des risques aux objectifs du plan s'effectuera durant la même période.

Parmi les risques majeurs identifiés par le Ministère, quatre ont donné lieu à la mise en œuvre de mesures d'atténuation particulièrement importantes en 2014-2015.

*Incapacité à gérer les volumes de demandes d'immigration économique*

Faute de moyens souples pour contrôler et anticiper le dépôt de demandes d'immigration, le Ministère est exposé à des volumes de demandes qui peuvent excéder, d'une part, sa capacité de traitement et, d'autre part, les objectifs du plan annuel d'immigration.

L'ajout d'une disposition à la Loi sur l'immigration du Québec en août 2013 permet au Ministère de mieux gérer les volumes de demandes d'immigration économique et éviter qu'ils dépassent sa capacité de traitement et les objectifs du plan annuel d'immigration.

Pour l'année financière 2014-2015, un arrêté ministériel précisant le nombre maximal de demandes d'immigration permanente pouvant être reçues dans la catégorie Immigration économique et l'ordre selon lequel le Ministère entendait les traiter, a été édicté le 24 février 2014.

*Difficulté à développer et à maintenir l'expertise*

Il peut arriver que le Ministère éprouve des difficultés à attirer, à développer et à maintenir l'expertise requise en fonction de ses besoins, notamment dans le contexte de la transformation organisationnelle. Des mesures ont été mises en place afin de réduire ce risque.

D'abord, des actions qui permettent de soutenir les démarches de formation en entreprise conformes aux orientations ministérielles ont été mises en place. Des formations conçues en fonction des profils en technologies de l'information qui tiennent compte des nouvelles expertises à développer et des formations en leadership transformationnel destinées à l'ensemble des gestionnaires ont aussi été données.

Ensuite, en vue de soutenir les gestionnaires dans l'élaboration et la mise en œuvre des profils de compétence pour des emplois spécifiques à leur secteur, certaines unités administratives ont reçu du soutien pour élaborer notamment le profil des directeurs de projets.

Un exercice de planification de la main-d'œuvre visant l'identification des postes vulnérables au Ministère de manière à planifier les actions pour conserver l'expertise et ainsi assurer la continuité dans les opérations est également en cours dans les secteurs des technologies de l'information.

*Ne pas dégager les bénéfices attendus du projet de la transformation ministérielle*

La capacité de l'organisation à réaliser la transformation dans un délai et avec une solution permettant l'atteinte des objectifs et des engagements n'est pas pleinement acquise. En 2014-2015, le Ministère a mis en place plusieurs mesures afin de réduire ce risque.

Le Ministère a élaboré un cadre de gestion des bénéfices de projets qui comporte des outils comme des fiches de bénéfices en gestion de projet ainsi qu'un registre des bénéfices. Ils permettent l'estimation des bénéfices liés à un projet et soutiennent la prise de décision.

Un comité d'architecture d'entreprise ministérielle a aussi été mis en place en 2014-2015. L'objectif de ce comité consiste à valider la conformité des projets de l'architecture d'entreprise et à s'assurer que les solutions proposées génèrent des bénéfices pour l'organisation. Un tableau de bord mensuel de la transformation des services a été créé et est suivi périodiquement.

Une stratégie et un plan d'action sur la gestion du changement et des communications ont aussi été approuvés en juin 2014. Plusieurs actions structurantes ont permis de renforcer la gestion du changement et des communications de façon continue, tant dans les projets qu'au sein de l'ensemble du Ministère. Aussi, des réalisations ont mené à une plus grande visibilité et une compréhension partagée de la transformation ministérielle par l'ensemble des gestionnaires et du personnel.

L'information sur la progression et les réussites des projets de transformation des services est accessible, grâce à de nouveaux outils de communication, à l'ensemble du personnel. Ces actions de communication visent à assurer une compréhension commune des changements en cours et ainsi rallier l'ensemble du personnel à la vision d'avenir de la transformation.

*Information insuffisante pour assurer une prise de décision éclairée*

Les données et l'information que produit ou dont dispose le Ministère ne sont pas toujours suffisantes ou adéquates pour soutenir la planification, l'action et la reddition de comptes ministérielles.

Les projets de recherche pour l'année 2014-2015, énoncés dans le *Programme ministériel de recherche 2012-2016*, ont été en majorité réalisés. C'est le cas de la *Stratégie de mesure de la participation* qui a été élaborée et adoptée, et dont la mise en œuvre se fera en 2015-2016.

Aussi, en 2014-2015, la mise en œuvre des recommandations découlant de l'évaluation du Programme de l'expérience québécoise a permis d'améliorer la qualité de l'information rendue disponible et d'optimiser les processus de réception et de suivi des demandes.

### UNE ACTION SOUTENUE

Pour une deuxième année consécutive, le Ministère a obtenu une cote de 100 % pour son application de la gestion axée sur les résultats. Déposé en octobre 2014, le *Rapport du président du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale et de la Révision permanente des programmes concernant l'application de la Loi sur l'administration publique* indique que le Ministère s'est aussi distingué par la mise en place de pratiques exemplaires, notamment la capacité de préciser les ressources humaines et financières affectées à chacune des orientations du *Plan stratégique 2012-2016*.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 6.2.2** | Application du Cadre ministériel de reddition de comptes des partenariats |
| **CIBLE 2014-2015** | Plan d'action de mise en œuvre complété |
| **CIBLE 2015-2016** | Premier bilan élaboré |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Actions de mise en œuvre entreprises selon le Plan d'action 2013-2016 |

La cible 2014-2015 a été partiellement atteinte. Le Plan d'action 2013-2016 de mise en œuvre du Cadre est en voie d'être complété.

La mise en œuvre du Cadre permettra d'outiller le Ministère dans la gestion de ses partenariats et de favoriser le partage d'informations intersectorielles et interministérielles ainsi que les échanges sur les enjeux relatifs aux partenariats.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 6.3** | Offrir un environnement de travail permettant la mobilisation, le développement et l'utilisation du plein potentiel des personnes |
| **INDICATEUR 6.3.1** | Taux de mobilisation du personnel |
| **CIBLE 2014-2015** | Mise en œuvre du *Plan d'action ministériel sur la mobilisation* |
| **CIBLE 2015-2016** | Deuxième mesure et présentation des résultats par rapport à la première mesure en 2013-2014 |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Plan d'action mis en œuvre |

La cible 2014-2015 a été atteinte. Les résultats du sondage sur la mobilisation ont été présentés à l'ensemble du personnel. De plus, les 10 actions prévues au *Plan d'action ministériel sur la mobilisation* ont été mises en œuvre. Ces actions visaient à agir sur la compréhension des orientations stratégiques et sur le soutien et la reconnaissance de la contribution du personnel.

L'évaluation du progrès de l'indice de mobilisation du Ministère sera effectuée dans le cadre de la deuxième mesure prévue en 2015-2016.

### ACTION SOUTENUE

En 2014-2015, le Groupe action relève (GAR), qui représente les employées et employés de 35 ans et moins du Ministère, a proposé diverses activités à ses membres afin de répondre aux engagements prévus à son *Plan d'action 2013-2015*. Les cinq axes du plan d'action sont : les communications et le développement du groupe ; les relations externes ; l'intégration, le développement des compétences et la rétention des jeunes du Ministère ; la participation à la réflexion sur les enjeux ministériels ainsi que la reddition de comptes.

Parmi les activités qui ont suscité le plus d'engouement, il y a eu une conférence sur l'analyse différenciée selon les sexes et des conférences sur les technologies de l'information. Aussi, depuis janvier 2015, le GAR envoie une infolettre mensuelle à l'ensemble du personnel. D'autres activités ont également été proposées à l'ensemble du personnel afin de favoriser les échanges au sein du Ministère.

En collaboration avec la haute direction, le GAR a de nouveau sélectionné deux de ses membres pour siéger pour une période d'un an à deux instances de gouvernance du Ministère, soit le Comité de soutien à la gouvernance et le Conseil de direction de la transformation.

Le GAR participe aussi à des rencontres trimestrielles avec le sous-ministre et le secrétaire général pour faire le point sur les activités réalisées et discuter des problèmes vécus par les jeunes employées et employés du Ministère et des solutions pour y remédier.

## ORIENTATION 7

S'ASSURER AVEC LES PARTENAIRES QUE L'OFFRE DE SERVICE GOUVERNEMENTALE SOIT ADAPTÉE, COHÉRENTE ET INTÉGRÉE

### Francisation et intégration socioéconomique des personnes immigrantes

Depuis 2008-2009, le Ministère signe des ententes avec les autres ministères qui offrent des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes pour encadrer le transfert des budgets comptabilisés dans la provision pour la réalisation d'activités soutenant l'intégration et la francisation qui figure dans les crédits du Ministère.

En 2014-2015, le Ministère a signé des ententes avec quatre ministères : le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport[6] ; le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science ; le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale[7] ; le ministère de la Santé et des Services sociaux. Il a été décidé, en collaboration avec les ministères concernés, que le Ministère rendrait compte, pour chaque entente, de la répartition des fonds transférés, des services offerts et des clientèles jointes.

Les dépenses de chacun des ministères liées aux services couverts par l'entente sont présentées dans la section *Gestion des ressources* du rapport. Les tableaux présentés ci-après rendent compte des services offerts par les ministères et du nombre de participantes et participants.

### Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR)[8]

Le tableau suivant présente les services offerts par les commissions scolaires de 2012-2013 à 2014-2015 : les services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) ; les services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.). Il présente aussi les services financés pour les formations d'appoint offertes aux niveaux secondaire et collégial, prescrites par les ordres professionnels dans le cadre de la première entente 2013-2014 conclue entre le Ministère et le MEESR.

| SERVICES FINANCÉS | ENTENTE 2012-2013 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2011-2012) | | ENTENTE 2013-2014 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2012-2013) | | ENTENTE 2014-2015 (reddition de comptes basée sur l'effectif 2013-2014) | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Services aux jeunes (soutien à l'apprentissage du français et à l'intégration) | 12 309 élèves (services d'accueil) | 48,0 % femmes 52,0 % hommes | 12 071 élèves (services d'accueil) | 48,0 % femmes 52,0 % hommes | 12 049 élèves (services d'accueil) | 47,0 % femmes 53,0 % hommes |
| | | | 2 142 élèves (soutien linguistique) | 49,0 % femmes 51,0 % hommes | 4 168 élèves (soutien linguistique) | 49,0 % femmes 51,0 % hommes |
| | 57 303 élèves (activités d'intégration) | 50,6 % femmes 49,4 % hommes | 57 312 élèves (activités d'intégration) | 50,0 % femmes 50,0 % hommes | 57 496 élèves (activités d'intégration) | 50,0 % femmes 50,0 % hommes |
| Services aux adultes (francisation, intégration socioprofessionnelle, formation, etc.) | 30 894 inscriptions | 58,3 % femmes 41,7 % hommes | 31 014 inscriptions | 58,0 % femmes 42,0 % hommes | 29 605 inscriptions | 59,0 % femmes 41,0 % hommes |
| Formations professionnelles d'appoint prescrites par les ordres professionnels* | 615 inscriptions | | 351 inscriptions | | 243 inscriptions | |
| Formations techniques d'appoint prescrites par les ordres professionnels** | – | | 501 inscriptions | | 573 inscriptions[9] | |

* *Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec.*

** *Ordre des infirmières et des infirmiers du Québec, Ordre des hygiénistes dentaires du Québec, Ordre des inhalothérapeutes du Québec, Ordre des technologistes médicaux du Québec, Ordre des professionnels de physiothérapie du Québec.*

*Source : Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche.*

6. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science ont fusionné le 27 février 2015.
7. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale porte le nom de ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale depuis le 27 février 2015.
8. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science ont fusionné le 27 février 2015.
9. Les effectifs scolaires considérés pour l'entente 2014-2015 correspondent aux données vérifiées de l'année scolaire 2013-2014 (rapport Socrate mars 2015). Il ne s'agit donc pas ici non plus de l'effectif réel 2014-2015.

**Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale**

Le tableau suivant présente les services financés pour l'intégration des personnes immigrantes ainsi que le nombre de participations, de 2012-2013 à 2014-2015.

| MESURES ET SERVICES FINANCÉS | NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2012-2013 | NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2013-2014 | NOMBRE DE PARTICIPATIONS NOMBRE D'ADULTES DISTINCTS* 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| > Accueil et évaluation pour la détermination d'un plan d'action personnalisé<br>> Orientation professionnelle<br>> Formation (y inclus la francisation)<br>> Aide à la recherche active d'emploi<br>> Préparation à l'emploi<br>> Expériences en milieu de travail<br>> Subventions salariales pour favoriser l'embauche<br>> Supplément de retour au travail<br>> Soutien au travail autonome<br>> Information sur le marché du travail<br>> Services de placement | 36 443 participations<br>20 400 adultes distincts<br>(50,2 % femmes)<br>(49,8 % hommes) | 35 131 participations<br>19 376 adultes distincts<br>(50,8 % femmes)<br>(49,2 % hommes) | 30 698 participations<br>17 222 adultes distincts<br>(52,0 % femmes)<br>(48,0 % hommes) |

** Un adulte distinct, femme ou homme, peut participer à plus d'une mesure ou plus d'un service.*
*Source : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Données préliminaires en date du 6 juillet 2015.*

**Ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le tableau suivant présente les services financés pour la santé préventive, les services sociaux et l'aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile et pour les services offerts par les organismes communautaires à cette clientèle et aux personnes immigrantes, de 2012-2013 à 2014-2015.

| SERVICES FINANCÉS | CLIENTÈLE 2012-2013 | CLIENTÈLE 2013-2014 | CLIENTÈLE 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| Services de santé préventifs et de soins de première ligne et services sociaux offerts aux demandeuses et demandeurs d'asile (Programme régional d'accueil et d'intégration des demandeurs d'asile) | 5 802 personnes (services sociaux) | 4 117 personnes (services sociaux) | 3 485 personnes (services sociaux) |
| | 912 personnes (services de santé) | 1 191 personnes (services de santé) | 1 475 personnes (services de santé) |
| Aide financière aux demandeuses et demandeurs d'asile pour l'hébergement et pour le soutien au budget familial des familles de trois enfants et plus (vêtements, transport, frais médicaux, médicaments, etc.), jusqu'à l'obtention du premier chèque d'aide de dernier recours | 791 personnes<br>16 626 nuitées | 347 personnes<br>8 108 nuitées | 381 personnes<br>9 391 nuitées |
| | 336 familles | 228 familles | 212 familles |
| Services sociaux d'entraide et de soutien aux familles et aux femmes issues de la diversité ethnoculturelle offerts par des organismes communautaires à Montréal | 31 organismes communautaires | 30 organismes communautaires | 30 organismes communautaires |

*Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2014-2015.*

La variation à la baisse du nombre de personnes jointes par certains services s'explique par l'importante diminution du nombre de personnes sollicitant l'asile au Québec, particulièrement depuis la mise en vigueur, le 28 juin 2012, de la Loi visant à protéger le système d'immigration du Canada qui introduit des mesures particulières pour freiner les demandes provenant des ressortissantes et ressortissants des pays d'origine désignés.

| | |
|---|---|
| **OBJECTIF 7.1** | Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale |
| **INDICATEUR 7.1.1** | Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées |
| **CIBLE 2013** | Rapport final de clôture du programme déposé et approuvé au 31 décembre 2013 |
| **RÉSULTATS 2014** | s. o. |

Le dispositif de services intégrés, intitulé *En action vers l'emploi – Des solutions adaptées aux personnes immigrantes*, a été implanté en 2013. Il s'agit d'un continuum d'interventions qui vise à simplifier, accélérer et rendre plus efficace le parcours d'intégration des personnes immigrantes en éliminant les chevauchements et en assurant une meilleure continuité, complémentarité et synergie des interventions, dans le respect des missions de chaque ministère.

Les principaux résultats des travaux réalisés en 2014-2015 sont les suivants :

- Un cheminement optimal de la clientèle pour accélérer le parcours d'intégration qui, à la suite des services reçus en vue d'aider à l'intégratiion et à la francisation, permet de diriger la clientèle vers une ressource externe d'Emploi-Québec spécialisée dans l'accompagnement des personnes immigrantes, favorisant ainsi une meilleure prise en compte de leurs besoins en employabilité ;
- La poursuite de la mise en place de la stratégie de diffusion de l'information commune qui met l'accent sur l'importance d'amorcer les démarches depuis l'étranger ;
- Une enquête en cours sur les cheminements d'intégration au marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées.

La mise en place de ce dispositif de services intégrés permet aux personnes immigrantes nouvellement arrivées de mieux se préparer, de développer leur employabilité dans leur domaine de compétence et de réduire les délais d'intégration sur le marché du travail.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 7.1.2** | Implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* |
| **CIBLE 2014-2015** | Implantation du Programme-cadre |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | Implantation dans les cours à temps complet réalisée |

La cible 2014-2015 a été atteinte. L'implantation du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* dans l'ensemble des cours à temps complet a eu lieu le 11 février 2015. L'implantation se fera, à compter du 7 avril 2015, pour les cours à temps partiel. L'objectif du Programme-cadre est de faire en sorte que l'offre de service gouvernementale soit adaptée aux besoins des personnes immigrantes scolarisées pour faciliter et accélérer leur intégration socioprofessionnelle afin que ces dernières puissent, en plus de pouvoir communiquer de façon autonome avec les membres de la société québécoise, être en mesure de développer leur compétence interculturelle. En janvier 2015, le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche a entamé l'implantation du programme d'études *Francisation* qui découle du Programme-cadre. Cette implantation fera en sorte que l'offre de service gouvernementale sera plus cohérente et mieux intégrée. Les personnes immigrantes auront accès au même contenu, quels que soient la région où elles habitent et le réseau ou l'établissement de formation qu'elles fréquentent.

### UNE ACTION SOUTENUE

La distribution du matériel pédagogique *Agir pour interagir*, qui concrétise les contenus du Programme-cadre, des modèles d'épreuves évaluatives de fin de cours et de l'ensemble des outils pour l'interprétation et la diffusion des résultats a été complétée en mars 2015 pour les cours à temps complet ; celle pour les cours à temps partiel débutera en avril 2015.

| | |
|---|---|
| **INDICATEUR 7.1.3** | Proportion des partenaires du Ministère en francisation qui ont recours à l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* (l'Échelle) |
| **CIBLE 2014-2015** | Recours à l'Échelle dans toutes les commissions scolaires qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes adultes, les organismes gouvernementaux et les ministères qui sont concernés par la francisation des personnes immigrantes. |
| **CIBLE 2015-2016** | 100 % des partenaires |
| **RÉSULTATS 2014-2015** | 100 % des partenaires offrant des cours de français à temps complet |

La cible 2014-2015 de la francisation à temps complet des personnes immigrantes adultes a été atteinte. L'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes du Québec*, utilisée au Ministère et au ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (MEESR), a été présentée à l'ensemble des partenaires. En janvier 2015, le MEESR a commencé l'implantation du programme de francisation de la formation générale des adultes, élaboré à partir du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec*. Les définitions de domaine et d'indicateurs à observer au moyen des épreuves d'évaluation sont fondées sur l'Échelle. L'implantation se poursuit en avril 2015 dans les cours à temps partiel offerts par le Ministère et les commissions scolaires mandataires du Ministère.

### UNE ACTION SOUTENUE

En 2014-2015, dans le cadre des travaux liés à la mise en œuvre de l'*Échelle québécoise des niveaux de compétence en français des personnes immigrantes adultes* et du *Programme-cadre de français des personnes immigrantes adultes*, le Ministère a entièrement révisé son offre de services en francisation. De nouveaux descriptifs de cours accompagnés d'une présentation détaillée des éléments du Programme-cadre à enseigner, de nouveaux plans de cours et des grilles de planification pédagogique ont été préparés pour chacun des cours de français à temps complet et à temps partiel destinés à la clientèle immigrante. Tous ces outils sont distribués aux commissions scolaires, cégeps, universités et organismes à but non lucratif qui offrent des cours de français aux personnes immigrantes adultes et qui agissent à titre de mandataires du Ministère.

# PERFORMANCE RELATIVE AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES* À LA CLIENTÈLE

Les délais de traitement et de réponse sont calculés en jours ouvrables et débutent à compter de la date de réception de la demande, à l'exception de ceux relatifs aux services d'intégration. Pour les engagements liés aux services d'intégration, le délai est calculé à partir du jour qui suit la réception de la demande. Ces délais n'incluent pas les délais postaux.

SERVICES GÉNÉRAUX

**Service**
Demande de renseignements généraux

**Engagement – Téléphonie**

Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes

## RÉSULTATS

| | | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagements et délais** | | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Téléphonie | 3 minutes | 250 710 | 77,0 % (cible 80 %) | 309 349 | 80,5 % (cible 80 %) | 291 689 | 94,0 % (cible 80 %) |

La réponse téléphonique est assurée par les préposées et préposés aux renseignements du Service des renseignements généraux. Le service est assuré les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8 h à 16 h 30 et le mercredi de 10 h 30 à 16 h 30.

La cible pour l'année 2014-2015, fixée à 80 %, a été largement dépassée de 14 points de pourcentage. Les résultats ont augmenté de 13,5 points de pourcentage par rapport à l'année précédente pour se situer à 94 %. Le nombre d'appels traités en 2014-2015 a diminué de 5,7 % (17 660 appels) comparativement à 2013-2014. La diminution la plus significative concerne les *Évaluations comparatives des études effectuées hors du Québec*, ce qui pourrait s'expliquer, en partie au moins, par le fait que le délai de traitement des dossiers a considérablement diminué.

### TÉLÉPHONIE : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 3 MINUTES, 2012-2013 À 2014-2015

Des capsules d'information automatisées sont accessibles, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en français, en anglais et en espagnol. La clientèle peut téléphoner directement au Ministère pour obtenir de l'information sur différents sujets concernant l'immigration, la francisation ou l'intégration des personnes nouvellement arrivées. Les appels effectués en dehors des plages horaires ou lorsque le temps d'attente est trop élevé sont automatiquement dirigés vers le système automatisé.

### NOMBRE DE RÉPONSES PAR LE SYSTÈME AUTOMATISÉ

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| Réponses | 45 855 | 57 220 | 42 079 |

Le nombre de réponses par le système automatisé a connu une diminution de 26,5 % en 2014-2015 par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution s'explique en partie par le fait que le taux d'accessibilité au Service des renseignements généraux a continué de croître en 2014-2015 par rapport à l'année précédente pour se situer à 99,6 %, ce qui représente une augmentation de 3,6 points de pourcentage.

**Engagement – Courriel**

Répondre à un courriel dans un délai de 5 jours ouvrables

### RÉSULTATS

| | | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagements et délais** | | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Courriel | 5 jours | 21 702 | 96,6 % (cible 80 %) | 33 423 | 97,4 % (cible 80 %) | 20 948 | 99,8 % (cible 80 %) |

Les demandes de renseignements généraux transmises par courriel sont traitées en 5 jours ouvrables par les préposées et préposés du Service d'accueil à l'aéroport avec le soutien du Service des renseignements généraux[10]. Les demandes relatives à l'établissement en région étaient traitées par le personnel des directions régionales concernées mais à partir de la même adresse courriel. Elles sont aussi traitées dans un délai de 5 jours.

La cible 2014-2015, fixée à 80 %, a été largement dépassée de 19,8 points de pourcentage. Les résultats en hausse depuis 2012-2013 ont permis au Ministère de revoir le délai d'engagement à répondre à un courriel. Ainsi, à compter du 1er avril 2015, ce délai passera de 5 à 2 jours ouvrables.

### COURRIEL : PROPORTION DES RÉPONSES DANS LE DÉLAI DE 5 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015

En 2014-2015, le Ministère a mené un sondage auprès de la clientèle pour connaître son degré de satisfaction à l'égard du traitement des renseignements généraux par courriel. Le rapport est en voie d'élaboration.

10. Les directions régionales répondaient aussi aux courriels de demande de renseignements qui leur étaient adressés dans un délai de 5 jours.

**Service**
Requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

**Engagements**

- Émettre un accusé de réception (écrit ou verbal) dans les 2 jours de la réception de toute requête acheminée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- Traiter toute requête adressée au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans les 10 jours de sa réception

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagements et délais** | **Requêtes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Requêtes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Requêtes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Accusé de réception dans les 2 jours | 1 010 | 99,2 % (cible 90 %) | 1 528 | 98,2 % (cible 90 %) | 1 496 | 97,7 % (cible 90 %) |
| Traitement d'une requête dans les 10 jours | 1 010 | 97,3 % (cible 90 %) | 1 528 | 92,3 % (cible 90 %) | 1 496 | 94,6 % (cible 90 %) |

## PROPORTION DES REQUÊTES TRAITÉES DANS LES DÉLAIS PRÉVUS, 2012-2013 À 2014-2015

La cible, fixée à 90 %, a été dépassée tant pour l'engagement relatif à l'accusé de réception que pour celui relatif au traitement d'une requête.

## DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTE JUGÉE RECEVABLE, 2012-2013 À 2014-2015

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| Nombre | 594 | 933 | 779 |
| Délai moyen | 6,13 | 6,77 | 7,47 |

**Motifs d'insatisfaction**

En 2014-2015, le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a jugé recevables 779 plaintes, comparativement à 933 en 2013-2014 et 594 en 2012-2013. Au total, 22,8 % de ces plaintes, soit 178 plaintes, ont été jugées fondées au cours de la dernière année, comparativement à 17,8 % en 2013-2014 et 25,8 % en 2012-2013. Une plainte est fondée lorsque son examen démontre une erreur ou un manquement dans la prestation de services, notamment au regard des engagements contenus dans la *Déclaration de services à la clientèle*, ainsi qu'au regard des lois, des règlements et des procédures en vigueur.

En 2014-2015, les principaux motifs de plaintes fondées sont la qualité du traitement (41 %), les délais de traitement (15,2 %) et l'erreur administrative (9,5 %). Dans les cas où une plainte a été jugée fondée à cause d'une erreur ou d'une omission, les correctifs nécessaires ont été apportés dans les meilleurs délais par les unités administratives concernées.

**PRINCIPAUX MOTIFS D'INSATISFACTION, QUE LA PLAINTE SOIT JUGÉE FONDÉE OU NON**

| Motif | 2012-2013 | Motif | 2013-2014 | Motif | 2014-2015 |
|---|---|---|---|---|---|
| Délais de traitement | 273 (46,0 %) | Délais de traitement | 428 (45,9 %) | Qualité du traitement | 337 (43,3 %) |
| Qualité du traitement | 149 (25,1 %) | Qualité du traitement | 323 (34,6 %) | Délais de traitement | 162 (20,8 %) |
| Qualité du suivi des dossiers | 77 (13,0 %) | Qualité du suivi des dossiers | 52 (5,6 %) | Qualité du suivi des dossiers | 27 (3,5 %) |
| **TOTAL** | **499/594* (84,0 %)** | **TOTAL** | **803/933* (86,1 %)** | **TOTAL** | **526/779* (67,5 %)** |

* *Nombre total des plaintes jugées recevables.*

Le Ministère poursuit la mission qu'il s'est donné de se doter d'un système d'immigration plus moderne et plus performant. Afin de réaliser cette transformation, la révision de sa prestation de services et de ses processus de travail a de nouveau été, pour l'année 2014-2015, au centre de ses activités.

Ainsi, pour réduire le délai de traitement des demandes d'immigration présentées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés, le Ministère exige l'obtention de l'ensemble des documents dès la présentation d'une demande afin de faciliter l'analyse du dossier. Pour assurer une uniformité et une équité dans le traitement des demandes, le Ministère a établi des règles de conformité documentaire que la clientèle immigrante doit observer sans quoi la demande est retournée, à l'étape de la recevabilité, ou rejetée, à l'étape de la complétude.

En 2014-2015, cette façon de procéder a eu pour effet d'accroître le nombre de rejets. Ainsi, plusieurs dossiers ont été rejetés à l'étape de la complétude en raison du non-respect des exigences documentaires, même si à la suite de la réception d'une lettre du Ministère, on avait donné à la candidate ou au candidat la possibilité de compléter et de mettre à jour son dossier. Cette situation a suscité des questions, et parfois de l'insatisfaction, qui ont été transmises au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Dans le but de rassurer la clientèle quant au suivi des dossiers, plusieurs des recommandations du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services au cours de l'année ont porté sur la diffusion d'une information plus précise et plus complète, notamment en ce qui a trait aux délais de traitement, aux exigences documentaires et aux conséquences en cas de manquement. Témoignant de l'importance de mettre les candidates et candidats au centre du processus d'immigration, plusieurs travaux ont été réalisés en 2014-2015 pour répondre aux besoins de la clientèle en lui donnant accès à une information de qualité.

En soutenant le travail du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, le Ministère signale à l'ensemble de son personnel et à la clientèle que les plaintes sont beaucoup plus que l'expression d'une insatisfaction. Elles représentent une source précieuse d'information pour améliorer en continu les services offerts par le Ministère.

IMMIGRATION

**Service**
Demande d'immigration permanente de travailleuses et travailleurs qualifiés et de gens d'affaires

**Engagement**

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 30 jours de la réception d'une demande de Certificat de sélection du Québec et invitant à consulter le site Internet pour connaître le délai de traitement qui a cours (travailleuses et travailleurs qualifiés et gens d'affaires)

**RÉSULTATS**

Cet engagement est suspendu depuis 2012-2013 en raison notamment des changements que le Ministère a apportés aux règles de réception des demandes de Certificat de sélection du Québec. Le Ministère a informé la clientèle de la suspension de cet engagement, pour une durée indéterminée, par un avis diffusé dans son site Internet.

**Service**
Demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise

**Engagement**

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat de sélection du Québec dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise dans les 20 jours suivant la réception de la demande

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Décision sur une demande dans les 20 jours | 3 346 | 84,0 % (cible 95 %) | 4 713 | 86,4 % (cible 95 %) | 5 479 | 94,6 % (cible 95 %) |

### DEMANDE DE CERTIFICAT DE SÉLECTION DU QUÉBEC DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE L'EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE : PROPORTION DES DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015

La cible 2014-2015, fixée à 95 %, a été pratiquement atteinte, et ce, malgré la hausse de 16,3 % par rapport à 2013-2014 du volume de dossiers pour lesquels une décision a été rendue dans le cadre du Programme de l'expérience québécoise. Le taux de décisions rendues dans le délai fixé a augmenté de 8,2 points de pourcentage pour se situer à 94,6 % comparativement à 2013-2014 (86,4 %). Cette amélioration des délais de traitement est principalement attribuable aux mesures mises en place pour favoriser la polyvalence et la mobilité du personnel affecté au traitement des demandes en fonction des besoins.

**Service**
Demande de séjour temporaire au Québec (étudiantes et étudiants étrangers)

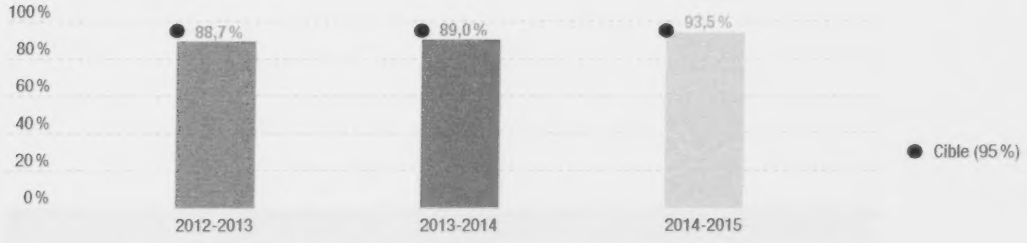
**Engagement**

Rendre une décision à la suite d'une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études dans les 20 jours suivant la réception de la demande

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** | **Demandes traitées** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Décision à la suite d'une demande de Certificat d'acceptation du Québec pour études (étudiantes et étudiants étrangers) dans les 20 jours | 34 675 | 88,7 % (cible 95 %) | 34 840 | 89,0 % (cible 95 %) | 39 582 | 93,5 % (cible 95 %) |

**DEMANDES DE SÉJOUR TEMPORAIRE AU QUÉBEC (ÉTUDIANTES ET ÉTUDIANTS ÉTRANGERS) : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015**




Le résultat (93,5 %) n'est pas loin de la cible fixée à 95 % et s'est amélioré par rapport à 2013-2014. Le taux de réponse dans le délai a progressé de 4,5 points de pourcentage comparativement à 2013-2014, et ce, malgré une hausse de 13,6 % du volume de demandes pour lesquelles une décision a été rendue.

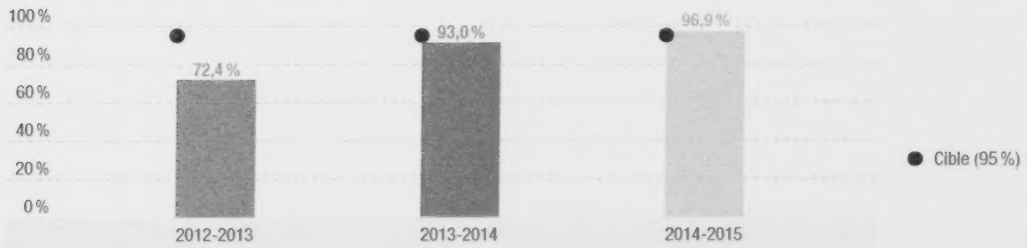
**Service**
Demande d'engagement de parrainage familial

**Engagement**
Rendre une décision à la suite d'une demande d'engagement de parrainage familial dans les 25 jours suivant la réception de la demande[11]

**RÉSULTATS**

| | 2012-2013 | | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** | **Engagement et délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** | **Décisions rendues** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Décision sur une demande dans les 20 jours | 11 834 | 72,4 % (cible 95 %) | Décision sur une demande dans les 25 jours | 11 791 | 93,0 % (cible 95 %) | 7 483 | 96,9 % (cible 95 %) |

**PARRAINAGE FAMILIAL : PROPORTION DE DÉCISIONS RENDUES DANS LES 20 JOURS, 2012-2013 ET DANS LES 25 JOURS, 2013-2014 ET 2014-2015**




La cible 2014-2015, fixée à 95 %, a été dépassée de 1,9 point de pourcentage. Le résultat est en hausse de 3,9 points de pourcentage par rapport à celui de 2013-2014. Le nombre de décisions rendues (7 483) est nettement moindre que celui des deux années précédentes.

11. En 2012-2013, l'engagement était de 20 jours et a été changé en 2013-2014.

**Service**
Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec

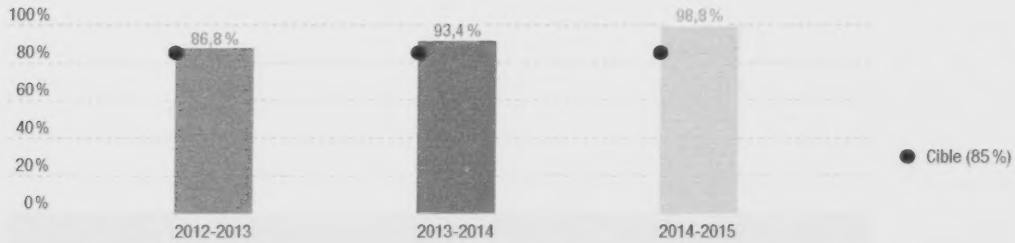
**Engagement**

Envoyer une lettre confirmant l'ouverture du dossier dans les 15 jours suivant la réception d'une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* et invitant la personne à consulter le site Internet du Ministère pour connaître le délai de traitement

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Lettres de confirmation envoyées** | **Taux d'envoi dans le délai** | **Lettres de confirmation envoyées** | **Taux d'envoi dans le délai** | **Lettres de confirmation envoyées** | **Taux d'envoi dans le délai** |
| Envoi d'une lettre de confirmation d'ouverture du dossier dans les 15 jours | 21 373 | 86,8 % (cible 85 %) | 19 652 | 93,4 % (cible 85 %) | 17 522 | 98,8 % (cible 85 %) |

### *ÉVALUATION COMPARATIVE DES ÉTUDES EFFECTUÉES HORS DU QUÉBEC*: ENVOI D'UNE LETTRE DE CONFIRMATION D'OUVERTURE DU DOSSIER DANS LES 15 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015




La cible 2014-2015, fixée à 85 %, a été largement dépassée. Au 31 mars 2015, un total de 17 522 lettres de confirmation avaient été envoyées et le délai prescrit avait été respecté dans 98,8 % des cas, ce qui représente 13,8 points de pourcentage au-dessus de la cible.

Le Ministère a misé sur la polyvalence et la mobilité du personnel en fonction des besoins et des priorités pour l'ouverture des demandes, notamment les engagements pris en vertu de la *Déclaration de services à la clientèle*.

Un plan d'action a été mis en place par le Ministère afin de réduire les délais de traitement des demandes d'évaluation comparative. Des améliorations ont été apportées à ce service afin de tenir compte des résultats d'un sondage de satisfaction mené auprès de la clientèle en 2013-2014.

## INTÉGRATION

**Service**
Séance de groupe *Premières démarches d'installation*

La séance *Premières démarches d'installation* fait partie d'un ensemble de services formant un continuum avec le guide *Apprendre le Québec*, la session *Objectif Intégration* et le *Plan d'action personnalisé*. L'harmonisation de tous ces outils fait partie des projets mis en place par le Ministère pour offrir aux personnes immigrantes des services cohérents et intégrés qui facilitent le parcours d'intégration.

**Engagement**

Offrir un rendez-vous dans les 5 jours à compter de la date de réception de la demande

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai*** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Rendez-vous offerts dans les 5 jours | 11 946 | 90,8 % (cible 85 %) | 9 770 | 92,4 % (cible 85 %) | 7 594 | 93,2 % (cible 85 %) |

* *La méthode de calcul utilisée mesure l'écart entre la date de prise de rendez-vous et la date à laquelle le Ministère peut offrir le service. Cette façon de faire permet de retirer du calcul les rendez-vous que la clientèle n'a pas acceptés faute de disponibilité et ceux qui ont été reportés à sa demande.*

### SÉANCE DE GROUPE *PREMIÈRES DÉMARCHES D'INSTALLATION*: PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 5 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015

La cible 2014-2015, fixée à 85 %, a été dépassée de 8,2 points de pourcentage. En 2014-2015, le Ministère a offert 7 594 rendez-vous pour la séance de groupe *Premières démarches d'installation*. De ce nombre, 93,2 % ont été proposés dans le délai prévu de 5 jours.

**Service**

Session *Objectif Intégration*

Conformément au dispositif intégré de services mis en place avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale *En action vers l'emploi – des solutions adaptées aux personnes immigrantes* du *Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale*, la session *Objectif Intégration* est proposée aux personnes immigrantes avant qu'elles s'adressent à Emploi-Québec et son réseau de ressources externes pour obtenir du soutien dans le cadre de leur recherche d'emploi. La session *Objectif Intégration* constitue un atout pour les personnes immigrantes qui entreprennent une démarche de développement de l'employabilité ou de recherche d'emploi.

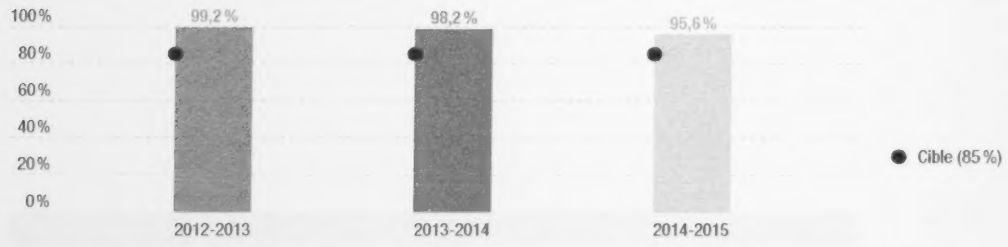
**Engagement**

Offrir un rendez-vous dans les 15 jours à compter de la date de réception de la demande

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** | **Rendez-vous offerts** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Rendez-vous offerts dans les 15 jours | 10 739 | 99,2 % (cible 85 %) | 9 259 | 98,2 % (cible 85 %) | 7 982 | 95,6 % (cible 85 %) |

### SESSION *OBJECTIF INTÉGRATION*: PROPORTION DE RENDEZ-VOUS OFFERTS DANS LES 15 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015




La cible 2014-2015, fixée à 85 %, a été dépassée de 10,6 points de pourcentage. En 2014-2015, le Ministère a offert 7 982 rendez-vous pour la session *Objectif Intégration*. De ce nombre, 95,6 % des rendez-vous ont été proposés dans le délai prévu de 15 jours.

## FRANCISATION

**Service**
Cours de français à temps complet

**Engagement**

Remettre ou faire parvenir un avis d'admissibilité aux personnes qui s'inscrivent à un cours de français à temps complet dans les 20 jours à compter de la date de réception de la demande

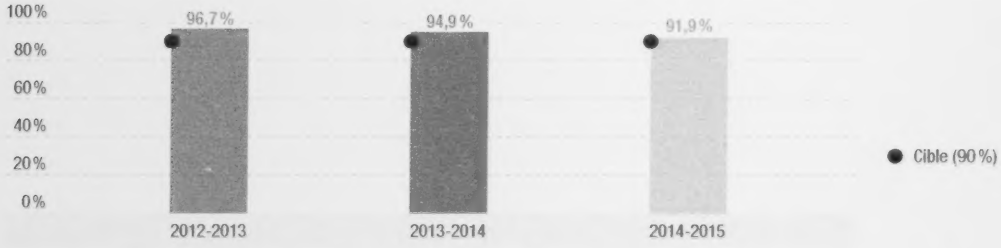
### RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014** | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai** | **Avis remis** | **Taux de réponse dans le délai** | **Avis remis** | **Taux de réponse dans le délai** | **Avis remis** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Avis d'admissibilité* remis ou envoyé dans les 20 jours (temps complet) | 13 157 | 96,7 % (cible 90 %) | 12 481 | 94,9 % (cible 90 %) | 13 037 | 91,9 % (cible 90 %) |

* *Une personne qui s'inscrit à un cours de français est déclarée admissible après vérification de son admissibilité statutaire et au moment où elle obtient une évaluation de classement établissant son niveau de connaissance du français. Le cas échéant, un avis est envoyé ou remis à la personne confirmant son admissibilité au cours de français à temps complet.*

** *Les résultats 2013-2014 ont été mis à jour.*

### COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DES AVIS D'ADMISSIBILITÉ REMIS OU ENVOYÉS DANS LES 20 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015




La cible 2014-2015, fixée à 90 %, a été dépassée de 1,9 point de pourcentage. En 2014-2015, 91,9 % des avis d'admissibilité au cours de français à temps complet ont été remis ou envoyés dans les 20 jours ou moins après la réception de la demande.

**Engagement**

Faire en sorte que les personnes, qui s'inscrivent pour la première fois à un cours de français à temps complet, commencent leur cours au plus tard 65 jours après la confirmation de leur admissibilité

## RÉSULTATS

| | 2012-2013 | | 2013-2014 | | 2014-2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Engagement et délai*** | **Personnes ayant commencé leur cours** | **Taux de réponse dans le délai** | **Personnes ayant commencé leur cours** | **Taux de réponse dans le délai** | **Personnes ayant commencé leur cours** | **Taux de réponse dans le délai** |
| Nouvelles étudiantes et nouveaux étudiants commençant leur cours dans les 65 jours | 7 926 | 88,4 % (cible 85 %) | 6 938 | 89,4 % (cible 85 %) | 6 682 | 75,5 % (cible 85 %) |
| Nombre moyen de jours | | 37 jours | | 36 jours | | 46 jours |

** Le délai est calculé entre la date de l'avis d'admissibilité et la date du début du premier cours à temps complet.*

### COURS DE FRANÇAIS À TEMPS COMPLET : PROPORTION DE PERSONNES S'INSCRIVANT POUR LA PREMIÈRE FOIS ET AYANT COMMENCÉ LEUR COURS DANS LES 65 JOURS, 2012-2013 À 2014-2015

La cible 2014-2015, fixée à 85 %, n'a pas été atteinte. Au total, 75,5 % des personnes inscrites ont commencé leur cours en 65 jours ou moins. En outre, le délai d'attente moyen en 2014-2015 a été plus long qu'en 2013-2014, passant de 36 jours à 46 jours. Pour la session débutant en avril 2015, des améliorations ont été apportées notamment l'ajout de nouveaux cours, là où la demande est plus forte, l'élargissement des secteurs de référence et l'augmentation du référencement de la clientèle vers les commissions scolaires.

## MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Dans sa *Déclaration de services à la clientèle*, le Ministère s'engage à améliorer ses services en continu, notamment en consultant la clientèle sur ses attentes et sa satisfaction à l'égard des services offerts.

Les sondages réalisés dans le cadre du *Plan d'évaluation des attentes et de la satisfaction de la clientèle 2009-2012* et du *Plan de mesure de la satisfaction 2013-2016* permettent de répondre à cet engagement (voir l'indicateur 6.2.1).

Le tableau suivant dresse un portrait des principaux résultats des sondages dont les rapports ont été terminés en 2014-2015.

| SERVICE | SATISFACTION GLOBALE[12] | |
|---|---|---|
| | **Personnes sondées ayant accordé une note de 8 ou plus sur 10** | **Moyenne** |
| Séance *Premières démarches d'installation* | 81 % | 8,5 |
| | La séance *Premières démarches d'installation* obtient une note de satisfaction globale élevée (8,5/10). Presque la totalité des personnes sondées (95 %) considèrent que la séance est très ou assez utile afin d'entreprendre toutes les démarches d'installation notamment en ce qui a trait aux documents importants à obtenir (79 %) et aux valeurs communes de la société québécoise (76 %). En revanche, les sujets considérés les moins utiles par les personnes répondantes concernent le logement (20 % considèrent ce sujet pas ou peu utile), l'inscription des enfants à l'école (20 % considèrent ce sujet pas ou peu utile), les services de garde (19 % considèrent ce sujet pas ou peu utile) et les crédits et aides financières (19 % considèrent ce sujet pas ou peu utile). Les motifs invoqués par les personnes sondées révèlent que les démarches ont généralement été effectuées avant d'assister à la séance ou encore, qu'ils ne les concernaient pas. | |
| | La simplicité des démarches d'inscription à la séance est un des éléments les plus satisfaisants selon les personnes qui ont répondu au sondage. L'aspect le plus problématique est l'absence d'une halte-garderie sur les lieux de la séance. Au total, 7 des 13 organismes qui donnent la séance ne disposent pas d'une halte-garderie. | |
| | Afin d'améliorer la séance, un plan d'action qui vise à bonifier la présentation et le contenu de l'information, l'accessibilité et la visibilité de la séance a été élaboré. | |
| Service d'intégration en ligne | Formule en accompagnement<br>96 % | 9,1 |
| | Formule en autoformation<br>94 % | 9,3 |
| | Le sondage était destiné à la clientèle qui a utilisé le Service d'intégration en ligne entre le 30 septembre 2013 et le 31 mars 2014. La majorité des personnes sondées ont accordé une note de 8 ou plus sur 10 aux activités proposées dans les capsules, à l'agent ou l'agente en ligne (pour la formule en accompagnement), aux entrevues virtuelles, aux capsules et à la plate-forme ainsi qu'au *Plan d'action personnalisé*. En revanche, le fonctionnement des forums est l'élément jugé le moins satisfaisant. À la suite des résultats de ce sondage, de nouvelles capsules d'information ont été ajoutées et des travaux pour améliorer le *Plan d'action personnalisé* et les forums ont été entamés. | |

12. Les répondantes et répondants devaient donner une note sur une échelle allant de 0 à 10, où 0 correspondait à « Tout à fait insatisfait » et 10 à « Tout à fait satisfait ».

# CONFORMITÉ AUX LOIS ET AUX POLITIQUES GOUVERNEMENTALES

## PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015

**Pour renforcer la contribution de l'immigration au développement durable du Québec**

Sanctionnée en avril 2006, la Loi sur le développement durable établit un cadre de gestion pour tous les ministères et un nombre important d'organismes afin que les actions menées par ceux-ci s'inscrivent dans une recherche de développement durable, qui considère le caractère indissociable des dimensions sociale, économique et environnementale.

Dans sa volonté de renforcer sa contribution en cette matière, le Ministère a élaboré son plan d'action pour la période 2013-2015. Ce deuxième *Plan d'action en matière de développement durable* expose les objectifs ministériels ainsi que les actions que le Ministère s'engage à réaliser pour contribuer à l'atteinte des objectifs de la *Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013* du Québec, dont la mise en œuvre est prolongée jusqu'en 2015.

Les résultats de l'exercice 2014-2015 sont présentés à l'Annexe 3.

## ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES DANS UN CONTEXTE D'IMMIGRATION, DE PARTICIPATION ET D'INCLUSION

Plusieurs indicateurs montrent que la situation des femmes immigrantes sur le marché du travail s'est améliorée au cours de la dernière décennie. Durant cette période, la proportion de femmes immigrantes en emploi a progressé et s'est fixée, en 2014, à 61,2 %[13]. Ce résultat représente une amélioration par rapport aux taux observés auparavant. Le taux de chômage a également oscillé au cours de cette période ; il s'est fixé à 11,3 % en 2014, comparativement à 13,8 % en 2006. Le taux de 2014 est du même ordre que celui enregistré chez les hommes immigrants (11,2 % en 2014) et cette similarité s'explique par le taux d'activité nettement supérieur chez ces derniers. Les indicateurs montrent également une participation moindre des femmes immigrantes au marché du travail comparée à celle de l'ensemble des femmes de la population québécoise. La situation des femmes immigrantes sur le marché du travail demeure donc fragile.

Le Ministère reconnaît que certaines femmes immigrantes vivent dans un contexte de vulnérabilité. C'est pourquoi, il appuie ou met en œuvre des projets qui leur sont destinés.

### Intégration

En 2014-2015, le Ministère a financé 94 organismes qui offrent des services de soutien à l'installation et à l'intégration, pour des sommes totalisant 12 760 494 $.

Certains de ces organismes ont une approche plus spécifique à l'égard des femmes. Ils font du dépistage des problématiques de violence, donnent de l'information sur les services offerts dans le milieu et font, au besoin, de l'aiguillage vers les organismes du réseau de la santé et des services sociaux. Il s'agit des organismes suivants :

| | |
|---|---|
| Association des femmes immigrantes de l'Outaouais | 93 350 $ |
| Centre communautaire des femmes sud-asiatiques | 153 540 $ |
| Centre des femmes de Montréal | 305 040 $ |
| Collectif des femmes immigrantes du Québec | 164 426 $ |
| Service d'interprète, d'aide et de référence aux immigrants (SIARI) | 349 100 $ |
| **TOTAL** | **1 065 456 $** |

Le Ministère a également financé 11 organismes pour qu'ils offrent la session *Objectif Intégration* conçue notamment pour sensibiliser les personnes immigrantes aux valeurs communes de la société québécoise, dont l'égalité entre les femmes et les hommes. Du 1er avril 2014 au 31 mars 2015, 9 265 personnes ont assisté à la session, dont 5 194 femmes.

Depuis 2012-2013, les organismes qui donnent la session *Objectif Intégration* ont aussi l'obligation, dans le cadre de l'entente qu'ils ont signée avec le Ministère, de faire connaître aux personnes immigrantes le guide du Secrétariat à la condition féminine *À parts égales, à part entière*. Un exemplaire du guide doit être remis à chaque participante et participant.

13. Il s'agit des femmes immigrantes de 15 à 64 ans. Source : Enquête sur la population active – Statistique Canada.

Le Programme *Mobilisation-Diversité* vise à accroître la prise en compte de la diversité ethnoculturelle par l'ensemble des acteurs de la société et à favoriser la concertation afin de renforcer la convergence et la complémentarité des actions du Ministère et de ses partenaires.

En 2014-2015, dans le cadre de l'entente avec la Ville de Montréal, les 6 projets financés en 2013-2014 visant particulièrement les femmes ont été renouvelés pour un montant total de 200 000 $. Il s'agit de projets conclus avec les organismes suivants : Femmes en action (25 000 $), Concertation Femmes (50 000 $), 1 2 3 Go Saint-Michel (30 000 $), Carrefour des femmes de Saint-Léonard (40 000 $), Centre humanitaire d'organisation de ressources et de référence d'Anjou (25 000 $) et Conseil communautaire Notre-Dame-de-Grâce (30 000 $).

Ces projets visent à briser l'isolement des femmes, à aider celles-ci à se bâtir un réseau, à favoriser leur pleine participation et à mieux connaître la société québécoise et les ressources offertes dans les milieux.

**Francisation**

Le Ministère a mis en œuvre diverses actions pour permettre aux femmes immigrantes d'apprendre le français et d'avoir une meilleure maîtrise de la langue française. Ces actions ont notamment pour objectifs de :

- Répondre davantage aux besoins des femmes immigrantes dans les différentes étapes de leur parcours d'intégration à la société québécoise ;
- Permettre aux femmes immigrantes d'acquérir une maîtrise du français à des niveaux de compétence plus avancés dans divers domaines professionnels ;
- Joindre les femmes immigrantes qui vivent isolées.

En 2014-2015, les femmes représentaient :

- 62,5 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps complet ;
- 64,1 % des personnes ayant participé à un cours de français à temps partiel ;
- 52,8 % des personnes inscrites aux cours de français en ligne de niveaux intermédiaire et avancé, ainsi que dans les modules en autoformation dans les domaines professionnels ;
- 64,2 % des élèves inscrits à des cours à temps complet ayant reçu des allocations de participation hebdomadaires ;
- 81,9 % des élèves ayant bénéficié d'une allocation pour frais de garde.

Les cours de français élaborés pour certains domaines professionnels ont permis de soutenir de nombreuses femmes immigrantes dans leur démarche professionnelle. En 2014-2015, les femmes représentaient 67,5 % de l'ensemble des personnes inscrites aux cours suivants :

- Les cours pour les infirmières et infirmiers et autres professionnelles et professionnels de la santé ; ils ont permis de joindre 193 femmes, soit 75,1 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du génie et des sciences appliquées ; il a permis de joindre 19 femmes, soit 31,1 % des personnes inscrites ;
- Le cours de français spécialisé dans les domaines du droit, de l'administration et des affaires ; il a permis de joindre 103 femmes, soit 69,1 % des personnes inscrites.

Des cours de français à temps partiel sont aussi offerts aux personnes immigrantes qui participent au Programme des aides familiaux résidants afin de les aider à briser leur isolement et à faciliter leur participation à la société québécoise. En 2014-2015, 377 femmes ont participé aux cours (96,9 % des personnes inscrites).

L'ensemble des élèves qui fréquentent les cours réguliers à temps complet et à temps partiel sont sensibilisés au respect de la liberté individuelle et de l'égalité des personnes ainsi qu'à la lutte contre la violence conjugale et les agressions sexuelles, des notions qui font partie des contenus du deuxième volet du *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes*. Celui-ci fournit de l'information sur les réseaux d'aide et présente les repères socioculturels et les valeurs communes de la société québécoise. Il décrit aussi la compétence interculturelle que les personnes immigrantes doivent développer durant le cursus de formation.

**Renforcement de la valeur d'égalité entre les femmes et les hommes**

Le Ministère a élaboré un nouveau plan d'action ayant pour objectif de favoriser l'utilisation régulière de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS).

Le Ministère, conjointement avec le ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Santé et des Services sociaux, a entrepris une étude évaluative sur les pratiques d'implantation de l'ADS dans les quatre ministères. Cette étude, financée par le Secrétariat à la condition féminine et couvrant la période de 2011 à 2015, est réalisée par le Centre de recherche et d'expertise en évaluation de l'École nationale d'administration publique.

Par ses actions, le Ministère contribue à la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux suivants :

- Le *Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015* ;
- Le *Plan d'action 2011-2015 – Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale* ;
- Le *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle (prolongation pour 2013-2015)*.

De plus, le Ministère a intégré l'ADS dans les travaux visant à doter le Québec d'une nouvelle politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion. Tout au long des travaux de rédaction et de consultation, les besoins différenciés des femmes et des hommes immigrants ont été pris en compte.

Enfin, pour la sixième année consécutive, le rapport annuel de gestion contient des données sexuées et est rédigé en conformité avec les règles de rédaction épicène.

## ÉTHIQUE

Le Ministère poursuit ses efforts visant à promouvoir l'éthique et à sensibiliser le personnel aux enjeux inhérents à la réalisation de sa mission et, de manière plus générale, à son rôle d'agent public.

Les actions réalisées dans le cadre de cette démarche facilitent la mise en place d'une infrastructure qui favorise le développement d'une culture éthique vivante et durable et qui permet de garantir la primauté de l'intérêt public et de maintenir la confiance de la société envers la gouvernance et les institutions publiques.

Les principales réalisations ministérielles en matière d'éthique au cours de l'exercice 2014-2015 sont les suivantes :

- Publication d'une série d'articles dans l'intranet ministériel sur des sujets à caractère éthique ;
- Élaboration du *Plan d'action 2015-2016 en matière d'éthique* qui a pour objectif de mettre en œuvre les mesures inscrites au *Plan directeur 2014-2017 en matière d'éthique* et les activités afférentes pour l'année de référence ;
- Poursuite des activités du réseau ministériel de répondantes et répondants en éthique, qui a eu à émettre plusieurs avis sur des situations portées à son attention au cours de l'exercice 2014-2015 ;
- Organisation, en collaboration avec l'École nationale d'administration publique, d'une formation pour l'ensemble des membres du réseau des répondantes et répondants en éthique. Cette formation avait pour objectif d'outiller les membres du réseau pour qu'ils soient en mesure d'assister le personnel et lui offrir le soutien et les conseils adéquats ;
- Présentation sur l'éthique lors des journées d'accueil du nouveau personnel. Cette présentation permet de faire connaître au nouveau personnel les valeurs organisationnelles de même que les outils mis à sa disposition pour le guider en matière d'éthique et de déontologie ;
- Conception et transmission, à l'ensemble des gestionnaires du Ministère, d'une trousse comportant de la documentation et des mises en situation pouvant faire l'objet d'ateliers en vue de la rencontre annuelle sur l'éthique ;
- Rencontres annuelles portant sur l'éthique. Chaque gestionnaire a la responsabilité de tenir avec son équipe, au moins une fois par année, une réunion sur l'éthique. Les quatre thèmes retenus pour l'exercice en 2014-2015 étaient les suivants :
  - La déontologie, l'éthique et la gestion ;
  - Les relations entre les employés du Ministère et les lobbyistes ;
  - La participation des employés à des activités organisées par des partenaires ou par des firmes externes ;
  - Les fonctions exercées par un employé en dehors du Ministère.

## EMPLOI ET QUALITÉ DE LA LANGUE AU MINISTÈRE

### Politique linguistique du Ministère

La politique linguistique du Ministère, adopté le 22 juillet 2013, présente le cadre général des orientations du Ministère par rapport à tout ce qui concerne l'utilisation et la promotion de la langue française. Elle fait notamment état des rôles et responsabilités des membres du personnel au regard de l'usage du français dans les communications, orales et écrites, avec des personnes physiques, des personnes morales, des entreprises établies au Québec ou à l'extérieur du Québec. La politique établit également les balises quant à l'affichage et la signalisation, la langue de travail, la connaissance du français et la qualité du français. Elle respecte les grands principes de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*. Aussi, le *Cadre de référence pour la mesure de la satisfaction de la clientèle* et le *Cadre de gestion des partenariats*, mis en place par le Ministère, prévoient des modalités d'application des principes de la politique linguistique.

### Comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique

En 2014, le Comité permanent responsable de l'application de la politique linguistique au sein du Ministère a réglé divers problèmes liés à l'application de la politique linguistique ministérielle. Les questions formulées par les unités administratives du Ministère portaient notamment sur : la possibilité pour le Ministère de donner à des étudiantes et étudiants étrangers en séjour d'études au Québec des séances d'information en anglais dans des universités francophones qui offrent des programmes d'études en anglais ; la traduction des documents destinés à des personnes physiques et remis sur demande ; la production de documents (p. ex. : des sondages) conçus dans une langue autre que le français destinés exclusivement à des personnes établies à l'extérieur du Québec ; la traduction de messages de la ministre destinés à un public cible comme les étudiantes et étudiants étrangers ; les échanges par courriel dans la langue des correspondantes ou correspondants.

### Création d'un réseau de mandataires

À l'automne 2014, l'Office québécois de la langue française a fait parvenir à tous les ministères et organismes un sondage afin d'évaluer la pertinence de créer un réseau gouvernemental de mandataires chargés de veiller à l'application de la Charte de la langue française et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française au sein de l'Administration*. La réponse ayant été favorable, l'Office a organisé au printemps 2015 deux rencontres (une à Québec, l'autre à Montréal) avec l'ensemble des mandataires pour officialiser la création du réseau. La mandataire responsable de l'application de la politique linguistique au sein du Ministère a participé à la rencontre.

### Systèmes téléphoniques

Les services d'accueil téléphoniques du Ministère sont conformes aux balises de l'Office québécois de la langue française et sont offerts prioritairement et principalement en français, tel que l'exige la politique linguistique gouvernementale. Ainsi, le message d'accueil du Service des renseignements généraux est transmis au complet en français avant que la clientèle puisse avoir accès à la fonction « Appuyer sur le 9 » qui rend accessible de façon distincte le message en anglais.

### Langue de communication avec la clientèle

Lorsque le personnel du Ministère a l'initiative de la communication, que ce soit au téléphone ou en personne, il utilise le français pour s'adresser à son interlocutrice ou interlocuteur. Si la personne ne comprend pas le français et demande de poursuivre l'échange dans une autre langue, le personnel peut accéder à sa demande et poursuivre la conversation dans une autre langue en privilégiant la langue maternelle de cette personne.

Au Québec, les intervenantes et intervenants s'adressent tout d'abord en français à la clientèle durant les sessions personnalisées sur les premières démarches d'installation. Les séances d'information de groupe sont données en français. Pendant ces sessions, les participantes et participants qui ne maîtrisent pas le français sont invités à s'inscrire aux cours de français offerts par le Ministère ou ses partenaires.

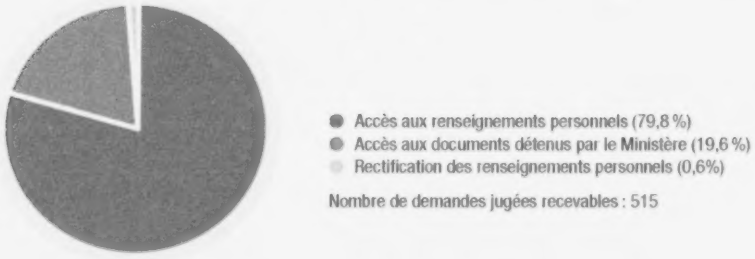
### Sites Internet

Les trois sites Internet du Ministère respectent les dispositions de la Charte de la langue française. Le site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca) et le site Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca) sont en français uniquement. Quant au site Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca), destiné principalement à une clientèle internationale, il est accessible en français, en anglais et en espagnol.

## ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Ministère a reçu et traité 533 demandes d'accès à l'information. Parmi ces demandes, 515 ont été jugées recevables en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1). Dix-huit demandes ont été identifiées comme étant des demandes d'information ; elles ont été transmises aux services concernés pour qu'ils en assurent le suivi et le traitement approprié.

### DEMANDES D'ACCÈS SELON LE TYPE D'INFORMATION RECHERCHÉE, 2014-2015




Pour l'essentiel, les 515 demandes d'accès jugées recevables visent l'accès aux renseignements personnels (411, soit 79,8 %) et l'accès aux documents détenus par le Ministère (101, soit 19,6 %), alors qu'il n'y a eu que trois (0,6 %) demandes portant sur la rectification des renseignements personnels.

Les demandes d'accès proviennent principalement de consultantes ou consultants en immigration (48,6 %), d'avocates ou avocats (28,1 %), de personnes visées par le sujet (8,3 %), de particuliers (6,2 %), de journalistes (3,9 %) ou d'autres sources (4,9 %).

Comme dans les années antérieures, les décisions rendues par le Ministère ont été largement favorables à la communication des documents ou des renseignements demandés. En effet, 75,3 % des demandes jugées recevables ont été satisfaites en totalité, 13,2 % l'ont été en partie, 2,3 % ont été refusées et 8,2 % ont été annulées pour des motifs d'absence de suivi de la part de la requérante ou du requérant. Enfin, 1 % des demandes ont été transférées à un autre organisme ou ont été retirées en raison de désistement.

### DÉCISIONS RENDUES, 2014-2015

Les principaux motifs invoqués justifiant que certaines demandes aient été refusées totalement ou partiellement font référence au caractère confidentiel des renseignements personnels (articles 53 et 54 de la Loi), aux renseignements ayant des incidences sur les décisions administratives ou politiques (articles 30 à 40) ou aux renseignements ayant des incidences sur l'administration de la justice et la sécurité publique (articles 28 à 29.1).

Une décision a fait l'objet d'une demande de recours en révision auprès de la Commission d'accès à l'information durant cette période. Aucune demande d'accès n'a requis la mise en place de mesures d'accommodement raisonnable pour des raisons de handicap.

#### Délai de traitement des demandes d'accès

En vertu de la Loi, les demandes d'accès à un document ou à un renseignement personnel, de même que les demandes de rectification, doivent être traitées dans un délai de 20 jours, avec la possibilité d'une prolongation de 10 jours. Toutefois, lorsque la demande d'accès porte sur des renseignements industriels, financiers, commerciaux, scientifiques, techniques ou syndicaux de nature confidentielle fournis par un tiers et détenus par le Ministère, ce délai peut être prolongé.

Pour l'exercice 2014-2015, le délai de traitement des demandes d'accès se répartit comme suit :

| | 1 À 20 JOURS | 21 À 30 JOURS | 31 JOURS ET PLUS |
|---|---|---|---|
| Nombre de demandes | 446 | 66 | 3 |

La majorité des décisions, soit 86,6 %, ont été rendues dans un délai de 20 jours ou moins, 12,8 % l'ont été dans un délai de 21 à 30 jours et 0,6 % dans un délai de 31 jours et plus.

**Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels**

En conformité avec le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, le Ministère présente, dans son site Internet, une section sur l'accès à l'information. Divers documents y sont mis à la disposition de la population, notamment de l'information sur le Ministère et les services offerts, de l'information sur les programmes, des formulaires, le *Registre québécois des consultants en immigration*, l'inventaire des fichiers de renseignements personnels, le registre de communication de renseignements personnels, des documents liés à la prise de décision, des études et rapports de recherche ou de statistiques d'intérêt public, des engagements financiers et des contrats.

**Sensibilisation à la protection des renseignements personnels**

En matière de sensibilisation à la protection des renseignements personnels, le Ministère maintient à jour une section dans son site intranet qui permet au personnel de trouver facilement l'information concernant tant les règles d'accès aux documents du Ministère que celles sur la protection des renseignements personnels qu'il détient.

Aussi, l'ensemble des gestionnaires ont été rencontrés afin de rappeler l'importance de protéger les renseignements personnels collectés, conservés, utilisés et communiqués par les unités administratives.

De plus, le personnel de deux unités administratives du Ministère a reçu une formation adaptée au type des dossiers qu'il traite, et plusieurs articles ont été publiés dans l'intranet ministériel.

Enfin, le premier module du Programme de sensibilisation à la sécurité de l'information du Ministère a été mis en ligne et rendu disponible à l'ensemble du personnel en autoformation.

**Entente interministérielle**

L'*Entente relative à la communication de renseignements personnels concernant la détention d'un Certificat de sélection du Québec valide* a été conclue entre le Ministère et la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) durant l'exercice 2014-2015. Cette entente, qui remplace celle conclue en 1997, a pour objet d'établir les modalités d'échange des renseignements personnels qui permettront à la SAAQ de vérifier qu'une personne qui lui présente une réclamation à la suite d'un accident de la route détenait, le jour de l'accident, un certificat de sélection valide.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

***Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015*, tome 1, chapitre 8**

Le Vérificateur général du Québec a effectué une vérification d'optimisation des ressources sur la sélection des immigrantes et immigrants travailleurs qualifiés et a énoncé sept recommandations dans le rapport qu'il a déposé à l'Assemblée nationale en mai 2010. En réponse à ces recommandations, le Ministère a mis en œuvre un plan de mesures qui lui a permis de corriger la majorité des lacunes observées.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Vérificateur général du Québec a effectué le suivi de ses recommandations afin de vérifier si les mesures mises en œuvre par le Ministère ont eu pour effet de résoudre les constats émis en 2010. Il a également effectué le suivi des quatre recommandations que la Commission de l'administration publique avait alors adressées au Ministère. Les résultats de ce suivi ont été publiés dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2014-2015*, déposé en juin 2014.

Le Ministère a affiché une excellente performance dans les résultats du suivi réalisé par le Vérificateur général. Ce dernier a en effet conclu que six des sept recommandations ont donné lieu à des progrès satisfaisants, alors que les quatre recommandations de la Commission de l'administration publique ont été satisfaites.

Dans son rapport, le Vérificateur général fait état de l'amélioration du système de sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés et du développement d'indicateurs de performance et de cibles propres à ce système. L'encadrement de la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés a été amélioré, notamment par la mise en place de balises mesurables pour l'évaluation des candidates et candidats et de directives favorisant la détection d'information ou de documents faux ou trompeurs. Des processus visant à assurer la conformité et l'équité des décisions prises ont également été implantés.

Aussi, le Vérificateur général note que le Ministère a tenu compte de ses recommandations en incluant dans son *Plan stratégique 2012-2016* plus d'objectifs qui portent sur des résultats attendus et d'indicateurs de résultats qui permettent d'évaluer sa performance. Il souligne enfin que le Ministère a assuré un suivi étroit de la mise en œuvre des mesures de ses plans triennaux en matière d'évaluation de programme et d'attentes relatives à la satisfaction de la clientèle.

Enfin, le Vérificateur général a jugé que le Ministère devait fournir des efforts additionnels pour présenter de l'information plus complète et détaillée dans sa reddition de comptes annuelle pour permettre une meilleure évaluation de sa performance, notamment en insistant davantage sur les principaux risques pouvant affecter l'atteinte des résultats et les moyens mis en place pour réduire ces risques, sur l'efficience de ses activités et sur la comparaison avec des organisations similaires. À cet effet, des améliorations ont été apportées par le Ministère dans son rapport annuel de gestion de 2013-2014, en diffusant entre autres plus d'information sur la gestion de ses risques clés, la comparaison avec des organisations similaires et les résultats de ses évaluations de programme.

## POLITIQUE GOUVERNEMENTALE SUR L'ALLÈGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

La *Politique gouvernementale sur l'allègement réglementaire et administratif*, adoptée en 2014, s'inscrit dans l'ensemble des efforts du gouvernement qui visent à évaluer correctement et, autant que possible, à réduire, pour les entreprises, les coûts des projets de normes de nature législative ou réglementaire ainsi que des projets d'orientation, de politique ou de plan d'action pour lesquels pourraient découler des projets de loi ou de règlement.

En vertu de cette politique, tout projet visé est obligatoirement accompagné d'une analyse d'impact réglementaire lorsqu'il est soumis au Conseil exécutif. Les analyses d'impact réglementaire font état des options non réglementaires, évaluent les impacts en termes de coûts, d'avantages, d'emplois, etc. et indiquent l'adaptation des exigences aux entreprises. Les ministères et organismes rendent également publiques les analyses d'impact réglementaire dans leurs sites Internet.

En 2014-2015, le Ministère a confirmé son engagement envers la politique en adoptant des lignes directrices pour son application. Elles précisent la portée de la politique pour le Ministère et clarifient ses responsabilités. Au cours de l'exercice, le Ministère a également produit et mis en ligne deux analyses d'impact réglementaire dans le site Internet ministériel.

### Projet de Règlement sur les consultants en immigration

Le projet de règlement sur les consultants en immigration, proposé en remplacement du Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r.0.1), renforce la protection des personnes candidates à l'immigration qui décident d'être représentées par des consultants en immigration, leur permettant ainsi d'obtenir des services adéquats, en français, tout en veillant à l'intégrité des programmes d'immigration.

L'analyse d'impact réglementaire produite à cet effet a révélé que le projet de règlement aura un impact marginal sur les entreprises au Québec. En effet, il concerne exclusivement les personnes physiques qui souhaitent exercer leurs fonctions à titre de consultants en immigration au Québec et qui sont ou deviendront membres en règle du Conseil de réglementation des consultants en immigration du Canada. De plus, les mesures proposées n'engendreront pas de coûts directs pour les entreprises. Par contre, des coûts liés à l'augmentation des frais de reconnaissance et de renouvellement pour certains consultants reconnus au 1er janvier 2015 étaient à prévoir. Enfin, le projet de règlement ne contient aucune disposition spécifique aux petites et moyennes entreprises. Il n'aura par conséquent aucun impact connu sur le marché de l'emploi ni sur les partenaires économiques du Québec.

### Règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers

Le projet de règlement modifiant le Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers propose des modifications aux dispositions applicables aux étudiantes et étudiants étrangers, au Programme de parrainage collectif et au Programme régulier des travailleurs qualifiés. Il prévoit notamment la révision de la définition réglementaire d'*établissement d'enseignement*.

Selon l'analyse d'impact réglementaire produite à cet égard, la révision de la définition réglementaire d'*établissement d'enseignement* aura un impact prévisible pour certains établissements d'enseignement non reconnus par le gouvernement du Québec qui accueillent des étudiantes et étudiants étrangers. En effet, ces derniers pourraient notamment être incités à présenter une demande de permis ou d'agrément aux fins de subventions, revoir leurs programmes de formation ou s'affilier avec un établissement déjà reconnu. Les efforts financiers, qui devraient être consentis par ces établissements ayant le choix de présenter ou non une demande de permis ou d'agrément, n'ont pu être quantifiés.

L'analyse d'impact réglementaire n'a pas porté sur les modifications aux dispositions du programme de parrainage collectif puisque les organismes de parrainage (personne morale) sont des organismes à but non lucratif n'œuvrant pas dans le secteur marchand. Quant au Programme régulier des travailleurs qualifiés, les modifications envisagées n'auront aucun impact sur les entreprises québécoises.

## BONIS AU RENDEMENT ACCORDÉS EN 2014-2015 POUR LA PÉRIODE D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DU 1ER AVRIL 2013 AU 31 MARS 2014, PERSONNEL D'ENCADREMENT ET TITULAIRES D'EMPLOI SUPÉRIEUR

Pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2013 au 31 mars 2014, conformément aux décisions gouvernementales, aucun boni au rendement n'a été versé aux cadres ou aux titulaires d'un emploi supérieur.

NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION, SÉLECTIONNER DES PERSONNES IMMIGRANTES ET SOUTENIR LA PLEINE PARTICIPATION DES PERSONNES ISSUES DE L'IMMIGRATION AU DÉVELOPPEMENT DU QUÉBEC. NOTRE VISION : UN MINISTÈRE COMPÉTENT, ENGAGÉ À FAIRE DE L'IMMIGRATION UNE CONTRIBUTION RECONNUE À LA VITALITÉ ET À LA PROSPÉRITÉ DU QUÉBEC. NOTRE MISSION : PROMOUVOIR L'IMMIGRATION,

# GESTION DES RESSOURCES

# RESSOURCES HUMAINES

## EFFECTIF EN POSTE[14]

### EFFECTIF EN POSTE AU MINISTÈRE AU 31 MARS 2014 ET 2015

| ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* | 2014 | | | 2015 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Rég.** | **Occ.** | **Total** | **Rég.** | **Occ.** | **Total** |
| **Programme 1** | | | | | | |
| Orientation 1<br>Immigration | 272 | 142 | **414** | 286 | 134 | **420** |
| Orientation 2<br>Francisation | 237 | 549 | **786** | 209 | 558 | **767** |
| Orientations 3 et 4<br>Intégration | 142 | 21 | **163** | 68 | 9 | **77** |
| Orientation 5*<br>Emploi et qualité du français | 10 | 0 | **10** | s. o. | s. o. | **s. o.** |
| Orientation 6<br>Direction, information et services de soutien centralisés | 228 | 51 | **279** | 229 | 47 | **276** |
| Orientation 7<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | s. o. | s. o. | **s. o.** | s. o. | s. o. | **s. o.** |
| **TOTAL** | **889** | **763** | **1 652** | **792** | **748** | **1 540** |

* *L'orientation 5* Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications et des affaires *ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat de la politique linguistique (SPL), ne font pas objet de la reddition de comptes 2014-2015 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française.*

Au 31 mars 2015, 792 personnes occupaient un poste régulier, comparativement à 889 personnes au 31 mars 2014. Le Ministère comptait également 748 personnes à statut occasionnel au 31 mars 2015, dont 539 enseignantes et enseignants, 122 étudiantes et étudiants et 9 stagiaires, comparativement à 763 personnes à statut occasionnel, dont 526 enseignantes et enseignants, 124 étudiantes et étudiants et 8 stagiaires l'année précédente. La diminution globale du nombre de personnes tant à statut régulier qu'à statut occasionnel est attribuable au gel du recrutement en vigueur dans la fonction publique pour l'exercice financier 2014-2015, au transfert du personnel lié au mandat des services aux entreprises au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à la fermeture de bureaux régionaux dans la foulée de la transformation des services de participation et d'inclusion.

14. La répartition de l'effectif est présentée par orientation stratégique selon la structure du *Plan annuel de gestion des dépenses 2014-2015* du Ministère. Afin d'assurer la fiabilité des données, certaines orientations ont été regroupées. L'orientation 7 porte sur l'harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation et n'inclut donc pas les ressources du Ministère.

### ETC* (ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET) UTILISÉS AU MINISTÈRE, 2013-2014 ET 2014-2015

| ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* | 2013-2014 | | | 2014-2015 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **Rég.** | **Occ.** | **Total** | **Rég.** | **Occ.** | **Total** |
| Orientation 1<br>Immigration | 244,0 | 67,0 | **311,0** | 262,8 | 63,3 | **326,2** |
| Orientation 2<br>Francisation | 204,8 | 179,3 | **384,1** | 200,0 | 181,4 | **381,3** |
| Orientations 3 et 4<br>Intégration | 152,9 | 11,3 | **164,2** | 117,5 | 7,4 | **124,9** |
| Orientation 5**<br>Emploi et qualité du français | 9,7 | 0,5 | **10,2** | s. o. | s. o. | **s. o.** |
| Orientation 6<br>Direction, information et services centralisés | 203,8 | 17,4 | **221,2** | 215,1 | 16,1 | **231,2** |
| Orientation 7<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | s. o. | s. o. | **s. o.** | s. o. | s. o. | **s. o.** |
| **TOTAL** | **815,2** | **275,5** | **1 090,7** | **795,5** | **268,2** | **1 063,7** |

* *Voir l'Annexe 1 pour la définition de ETC.*
*Cette donnée comprend les ETC utilisés pour les congés de préretraite, soit 11,6 ETC en 2013-2014 et 12,5 ETC en 2014-2015. Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires ne sont pas inclus dans le calcul.*

** *L'orientation 5* Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications et des affaires *ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat de la politique linguistique (SPL), ne font pas objet de la reddition de comptes 2014-2015 du Ministère. Depuis le 25 avril 2014, le SPL relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française.*

Le Ministère a utilisé 1 063,7 ETC au cours de l'année 2014-2015, ce qui représente une diminution de 2,5 % par rapport à l'exercice 2013-2014. Les ETC utilisés ont diminué de 2,4 % pour le personnel régulier et de 2,7 % pour le personnel occasionnel. La légère baisse en francisation est attribuable à des départs de professeures et professeurs réguliers et à l'embauche de professeures et professeurs occasionnels. Les augmentations d'effectifs observés pour les services d'immigration, de direction, d'information et de soutien centralisés ainsi que la diminution observée dans les services d'intégration sont attribuables à des réorganisations ministérielles.

### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF POUR LA PÉRIODE DU 1ER AVRIL AU 31 MARS 2015

La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État est entrée en vigueur en décembre 2014. En conformité avec cette loi, le Ministère fait état du dénombrement de ses effectifs ainsi que des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus (voir Gestion des ressources financières, p. 81).

Le Ministère a respecté la cible fixée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2014-2015.

Le tableau ci-après présente le niveau de l'effectif et sa répartition par catégorie d'emploi.

### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF PAR CATÉGORIE D'EMPLOI, 2014-2015

| CATÉGORIE* | ETC UTILISÉS EN 2014-2015** | EFFECTIF EN POSTE AU 31 MARS 2015 |
|---|---|---|
| Personnel d'encadrement | 42,8 | 39 |
| Personnel professionnel | 322,7 | 323 |
| Personnel enseignant*** | 316,5 | 672 |
| Personnel de bureau technicien et assimilé | 381,7 | 374 |
| Total | 1 063,7 | 1 408 |

* *Les étudiantes et étudiants ainsi que les stagiaires sont exclus puisqu'ils ne sont pas soumis au contrôle effectué par le Conseil du trésor.*

** *Cette donnée comprend les ETC utilisés pour les congés de préretraite.*

*** *Les ETC utilisés reflètent le volume de main-d'œuvre du Ministère. Pour la catégorie* Personnel enseignant, *le nombre d'individus en poste au 31 mars inclut des enseignantes et enseignants en lien d'emploi travaillant seulement sur appel durant l'exercice financier 2014-2015.*

### DÉPARTS À LA RETRAITE

L'administration publique québécoise n'échappe pas au phénomène du vieillissement observé au sein de la population. Le tableau suivant indique le nombre de départs à la retraite survenus au cours des trois dernières années ainsi que les prévisions pour 2015-2016.

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2015-2016 (PRÉVISIONS) |
|---|---|---|---|---|
| Nombre d'employées et employés réguliers au 1er avril | 814 | 871 | 892 | 764 |
| Nombre de retraites | 59 | 51 | 58 | 50 |
| Pourcentage de départs | 7,2 % | 5,9 % | 6,5 % | 6,5 % |

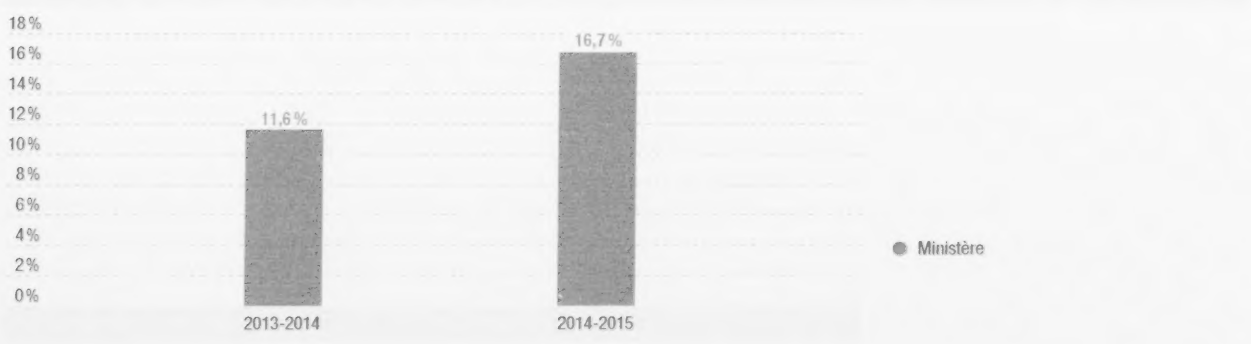
Le pourcentage moyen de départs à la retraite durant les trois dernières années indique que 6,5 % des 764 membres du personnel régulier pourraient quitter le Ministère en 2015-2016 pour ce motif, soit 50 personnes.

Par ailleurs, le Ministère a souligné les 25 années de carrière au sein de la fonction publique de 26 personnes et le départ à la retraite des personnes concernées.

### TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE (TAUX DE ROULEMENT) DU PERSONNEL RÉGULIER

Le taux de départ volontaire du personnel régulier est le rapport, exprimé en pourcentage, entre le nombre d'employées et d'employés réguliers qui ont volontairement quitté l'organisation (démissions et retraites), en plus des mouvements de sortie de type mutation et promotion avec concours durant l'année financière, et le nombre moyen d'employées et d'employés réguliers au cours de cette même période.

**TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE, 2013-2014 ET 2014-2015**

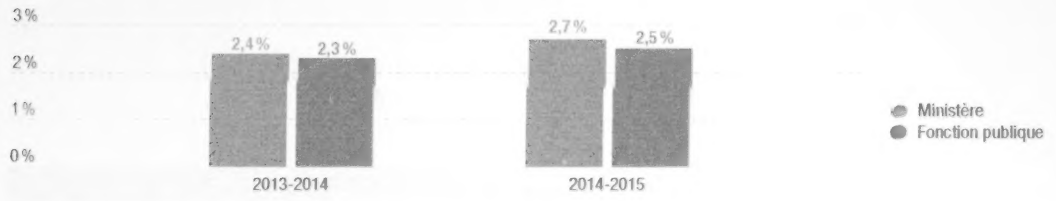



Le graphique indique que le taux de départ volontaire a augmenté de 5,1 points de pourcentage pour l'exercice 2014-2015. Cette hausse est surtout attribuable à une augmentation du nombre de mutations qui représentent la moitié des départs volontaires en 2014-2015, alors qu'elles avaient atteint 42 % en 2013-2014. Le transfert des services du Ministère aux entreprises ainsi que le transfert de son personnel au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale à la suite de la fermeture des directions régionales expliquent la hausse de la mutation.

### TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE

Le taux d'absence pour maladie correspond au nombre d'années-personnes en absence pour maladie, soit toute absence entièrement rémunérée pour ce motif, par rapport au nombre d'années-personnes en lien d'emploi régulier et occasionnel pendant la période visée.

**TAUX D'ABSENCE POUR MALADIE, 2013-2014 ET 2014-2015**




Le graphique indique qu'en 2014-2015 le taux d'absence pour maladie du Ministère est légèrement plus élevé que celui de la fonction publique.

## EMBAUCHE ET REPRÉSENTATIVITÉ DU PERSONNEL DU MINISTÈRE

### ENSEMBLE DU PERSONNEL

**EMBAUCHE TOTALE, 2014-2015**

| | PERSONNEL RÉGULIER | PERSONNEL OCCASIONNEL | ÉTUDIANTES / ÉTUDIANTS | STAGIAIRES |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 14 | 70 | 192 | 24 |

**EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015**

| | |
|---|---|
| Effectif total (personnes) | 792 |

### COMMUNAUTÉS CULTURELLES, AUTOCHTONES, ANGLOPHONES ET PERSONNES HANDICAPÉES

Objectif : taux d'embauche annuel – Atteindre la cible gouvernementale de 25 % des nouvelles employées ou nouveaux employés de statut régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire provenant de communautés culturelles, d'anglophones, d'autochtones et de personnes handicapées, afin de hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique

**TAUX D'EMBAUCHE* DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2014-2015**

| STATUT D'EMPLOI | EMBAUCHE TOTALE | COMMUNAUTÉS CULTURELLES | ANGLOPHONES | AUTOCHTONES | PERSONNES HANDICAPÉES | AUTRE** | MINISTÈRE | FONCTION PUBLIQUE DU QUÉBEC*** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Régulier | **14** | 5 | 0 | 0 | 2 | 6 | 42,9 % | 18,5 % |
| Occasionnel | **70** | 25 | 1 | 0 | 0 | 25 | 35,7 % | 13,6 % |
| Étudiant | **192** | 80 | 0 | 0 | 1 | 80 | 41,7 % | 6,7 % |
| Stagiaire | **24** | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 37,5 % | 4,0 % |

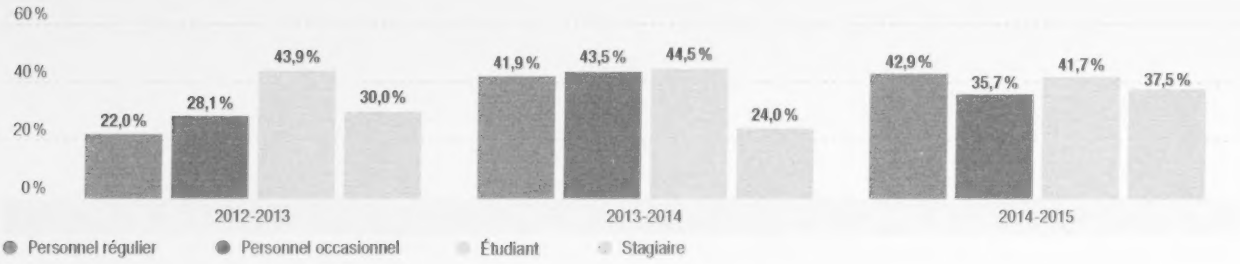
* *Les données sur le taux d'embauche incluent le personnel de la haute direction, excluent les personnes à statut occasionnel avec droit de rappel et ne comptent qu'une seule fois les personnes ayant fait l'objet de renouvellement de contrat ou de plusieurs embauches au cours de l'année. Le taux global d'embauche pour un statut d'emploi n'inclut qu'une seule fois une personne faisant partie de plus d'un groupe cible.*

** *Membre d'au moins un groupe cible.*

*** *Source :* Rapport annuel de gestion 2013-2014, *Secrétariat du Conseil du trésor.*

**TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2012-2013 À 2014-2015**

| | PERSONNEL RÉGULIER | PERSONNEL OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE |
|---|---|---|---|---|
| 2012-2013 | 22,0 % | 28,1 % | 43,9 % | 30,0 % |
| 2013-2014 | 41,9 % | 43,5 % | 44,5 % | 24,0 % |
| 2014-2015 | 42,9 % | 35,7 % | 41,7 % | 37,5 % |




Au cours des trois dernières années, le Ministère a maintenu, pour les statuts d'emploi occasionnel et étudiant, un taux d'embauche des groupes cibles supérieur à l'objectif gouvernemental. Pour le statut d'emploi régulier, le Ministère a maintenu un taux d'embauche supérieur à l'objectif gouvernemental pour 2013-2014 et 2014-2015, alors que ce dernier se situait en dessous de l'objectif gouvernemental en 2012-2013 à la suite de la nomination à titre temporaire de 92 enseignantes et enseignants en vertu de la lettre d'entente n° 12 de la *Convention collective des professeurs 2010-2015*. Il est utile de préciser que ces personnes nommées temporaires sont des employées et employés occasionnels qui répondent aux critères prévus à leur lettre d'entente respective et que le Ministère se devait de les nommer indépendamment des objectifs d'embauche en matière de groupes cibles.

Objectif : taux de représentativité – Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier ; pour les personnes handicapées, atteindre la cible gouvernementale de 2 % de l'effectif régulier

**NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE**

| | 2013 | | 2014 | | 2015 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Groupe cible** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** |
| Communautés culturelles | 248 | 28,4 | 276 | 31,0 | 266 | 33,6 |
| Anglophones | 5 | 0,6 | 5 | 0,6 | 5 | 0,6 |
| Autochtones | 4 | 0,5 | 4 | 0,4 | 3 | 0,4 |
| Personnes handicapées | 19 | 2,2 | 24 | 2,7 | 21 | 2,7 |

Le Ministère contribue à l'atteinte de l'objectif gouvernemental en matière de représentativité des personnes des communautés culturelles. Le taux de représentativité des communautés culturelles a augmenté au cours des trois dernières années. En outre, le taux de représentativité des personnes handicapées du Ministère a dépassé l'objectif de 2 %.

**NOMBRE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES ET TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ PAR RAPPORT À L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2015**

| | PERSONNEL D'ENCADREMENT* | | PERSONNEL PROFESSIONNEL** | | PERSONNEL TECHNICIEN | | PERSONNEL DE BUREAU | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Groupe cible** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** | **Nombre** | **%** |
| Communautés culturelles | 6 | 15,4 | 110 | 25,1 | 66 | 39,8 | 84 | 56,4 | **266** | **33,6** |
| Anglophones | 2 | 5,1 | 2 | 0,5 | 1 | 0,6 | 0 | 0 | **5** | **0,6** |
| Autochtones | 0 | 0 | 3 | 0,7 | 0 | 0 | 0 | 0 | **3** | **0,4** |
| Personnes handicapées | 0 | 0 | 4 | 0,9 | 5 | 3,0 | 12 | 8,1 | **21** | **2,7** |

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*
** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des membres des groupes cibles par catégorie d'emplois indique que ces derniers sont présents dans toutes les catégories d'emplois réguliers au Ministère.

FEMMES

**TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES, PAR STATUT D'EMPLOI, 2014-2015**

| | PERSONNEL RÉGULIER | PERSONNEL OCCASIONNEL | ÉTUDIANT | STAGIAIRE | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 7 | 49 | 119 | 17 | **192** |
| Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2014-2015 | 50,0 | 70,0 | 62,0 | 70,8 | **64,0** |

Le Ministère recrute de façon significative des femmes dans tous les statuts d'emploi.

**TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2015**

| | PERSONNEL D'ENCADREMENT* | PERSONNEL PROFESSIONNEL** | PERSONNEL TECHNICIEN | PERSONNEL DE BUREAU | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Effectif régulier | 39 | 438 | 166 | 149 | **792** |
| Nombre de femmes | 23 | 257 | 131 | 125 | **536** |
| Taux de représentativité (%) | 59,0 | 58,7 | 78,9 | 83,9 | **67,7** |

* *Le personnel d'encadrement inclut les administratrices et administrateurs d'État.*
** *Le personnel professionnel inclut, selon le cas, les avocates et avocats, les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines, les dentistes, les enseignantes et enseignants, les ingénieures et ingénieurs, les médecins et les notaires.*

Le taux de représentativité des femmes parmi le personnel occupant un emploi régulier au Ministère est supérieur à 50 % dans toutes les catégories d'emploi.

MESURES OU ACTIONS FAVORISANT L'EMBAUCHE, L'INTÉGRATION ET LE MAINTIEN EN EMPLOI

**PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOYABILITÉ À L'INTENTION DES PERSONNES HANDICAPÉES (PDEIPH)**

| | AUTOMNE 2012 (COHORTE 2013) | AUTOMNE 2013 (COHORTE 2014) | AUTOMNE 2014 (COHORTE 2015) |
|---|---|---|---|
| Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH | 2 | 3 | 4 |
| | **2012-2013** | **2013-2014** | **2014-2015** |
| Nombre de nouvelles personnes participant au PDEIPH accueillies du 1er avril au 31 mars | 5 | 0 | 0 |

Le Ministère fait la promotion du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées auprès de l'ensemble des gestionnaires qui adhèrent totalement aux objectifs du programme et présentent chaque année des projets de stage destinés à ces personnes.

## FORMATION ET PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL

**RÉPARTITION DES DÉPENSES TOTALES DESTINÉES À LA FORMATION ET AU DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL PAR CHAMP D'ACTIVITÉ**

| CHAMP D'ACTIVITÉ | ANNÉE CIVILE 2012 | ANNÉE CIVILE 2013* | ANNÉE CIVILE 2014* |
|---|---|---|---|
| Administration / Finance | 140 583 $ | 174 558 $ | 116 520 $ |
| Compétences linguistiques | 19 272 $ | 19 994 $ | 2 029 $ |
| Formation des enseignantes et enseignants | 227 896 $ | 217 956 $ | 213 993 $ |
| Informatique et bureautique | 57 587 $ | 96 695 $ | 179 796 $ |
| Programme / Service de mission | 87 405 $ | 11 620 $ | 121 313 $ |
| Projets ministériels | 22 549 $ | 34 851 $ | 12 224 $ |
| Service à la clientèle | 45 722 $ | 35 168 $ | 18 247 $ |
| Soutien aux études | 29 826 $ | 22 122 $ | 54 599 $ |
| Autres activités de formation | 7 014 $ | 2 059 $ | 2 495 $ |

** Cette répartition par champ d'activité inclut les dépenses de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

En 2014, une hausse des dépenses est notée dans le champ d'activité « Informatique et bureautique ». Elle s'explique principalement par la mise en œuvre du programme de formation, développé en 2013, pour le personnel des technologies de l'information. Ce programme s'inscrit dans le cadre de la transformation organisationnelle en cours et comprend la formation préparatoire à la migration Windows 8.1 et Office 2013, débutée en décembre 2014, ainsi que d'autres formations offertes à des personnes qui relèvent d'unités administratives qui participent aux projets de transformation du Ministère.

De plus, une hausse des dépenses en 2014 est notée relativement au champ d'activité « Programme / Service de mission ». Cette augmentation se justifie par la formation rendue nécessaire à la suite de l'embauche de plusieurs employées et employés au Service de la sélection des travailleuses et travailleurs qualifiés dans le but d'atteindre les objectifs de réduction des inventaires de demandes d'immigration des travailleuses et travailleurs qualifiés.

### DÉPENSES EN FORMATION PAR PERSONNE

| ANNÉE CIVILE | PROPORTION DE LA MASSE SALARIALE | JOURS DE FORMATION PAR PERSONNE | DÉPENSE MOYENNE PAR PERSONNE | DÉPENSES TOTALES POUR LA FORMATION ET LE DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL |
|---|---|---|---|---|
| 2012 | 0,89 % | 1,51 | 422,42 $ | 637 855 $ |
| 2013 | 0,86 % | 1,21 | 407,30 $ | 615 023 $ |
| 2014* | 0,99 % | 1,61 | 502,24 $ | 721 216 $ |

** Les dépenses totales pour la formation incluent les dépenses des étudiantes et étudiants et des stagiaires. Le dénominateur pour le calcul du nombre de jours de formation et les montants alloués par personne est le nombre total d'employées et employés. Ce total représente tous les membres du personnel de l'organisation, y compris les cadres et les administratrices et administrateurs de l'État, à l'exception des stagiaires et des étudiantes et étudiants conformément aux recommandations du Secrétariat du Conseil du trésor.*

### JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

| ANNÉE CIVILE | CADRES | PROFESSIONNELS[15] | FONCTIONNAIRES |
|---|---|---|---|
| 2012 | 157,7 | 1 625,7 | 431,5 |
| 2013* | 115,9 | 1 391,8 | 302,5 |
| 2014* | 114,0 | 1 222,8 | 769,8 |

** Ces données excluent les jours de formation des étudiantes et étudiants et des stagiaires.*

## SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

En 2014-2015, le Ministère a poursuivi ses efforts afin de favoriser la santé au travail du personnel. Il a notamment mené des activités de nature préventive, en conformité avec les orientations de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* publiée par le Secrétariat du Conseil du trésor.

Deux sessions de mise en forme en milieu de travail ont été proposées au personnel du 360 McGill ainsi qu'une session au personnel du 800 De Maisonneuve entre le 1er avril 2014 et le 31 décembre 2014. De plus, afin de promouvoir la bonne forme physique et de permettre au personnel de bénéficier de tarifs préférentiels, le Ministère conclut des ententes avec différents centres de conditionnement physique. De la même manière, un programme combinant perte de poids et saines habitudes alimentaires a été rendu disponible aux membres du personnel du 360 McGill aux frais des personnes participantes.

Trois articles relatifs à la santé des personnes ont été diffusés dans l'intranet ministériel. Une section de l'intranet est aussi consacrée à la santé et au bien-être des personnes ainsi qu'à la qualité de vie au travail.

Dans le cadre des mesures préventives mises en place pour contrer le virus de la grippe, 142 personnes ont été vaccinées.

Le personnel régulier et occasionnel du Ministère a toujours accès au Programme d'aide aux employés. Ce programme a pour but d'aider les personnes aux prises avec des problèmes personnels ou professionnels susceptibles de compromettre leur santé psychologique et, par le fait même, d'influencer leur comportement et leur rendement au travail. Pour offrir ce service, le Ministère fait appel à une firme spécialisée.

15. Inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les enseignantes et enseignants.

# RESSOURCES FINANCIÈRES

## CHOIX BUDGÉTAIRES

L'atteinte des objectifs du *Plan stratégique 2012-2016* et du *Plan d'immigration du Québec 2014* a motivé, en 2014-2015, les choix budgétaires prioritaires du Ministère.

### BUDGET DE DÉPENSES

**DÉPENSES DU MINISTÈRE, 2013-2014 ET 2014-2015**

| ORIENTATIONS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2012-2016* | 2013-2014 | 2014-2015 | VARIATION* | | 2014-2015 Fonctionnement | 2014-2015 Rémunération |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | **(000 $)** | **(000 $)** | **(000 $)** | **(%)** | **(000 $)** | **(000 $)** |
| Orientation 1<br>Immigration | 30 621,4 | 29 689,3 | (932,1) | (3,0) | 8 222,0 | 21 467,3 |
| Orientation 2<br>Francisation | 67 567,2 | 64 122,0 | (3 445,2) | (5,1) | 19 734,1 | 30 068,7 |
| Orientations 3 et 4<br>Intégration | 41 094,4 | 37 094,2 | (4 000,2) | (9,7) | 4 042,0 | 11 751,4 |
| Orientation 5**<br>Emploi et qualité du français | 1 826,0 | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| Orientation 6<br>Direction, information et services de soutien centralisés | 25 758,4 | 27 613,7 | 1 855,3 | 7,2 | 10 745,0 | 16 724,1 |
| Orientation 7***<br>Harmonisation des services gouvernementaux d'intégration et de francisation (autres ministères) | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. | s. o. |
| **TOTAL** | **166 867,4** | **158 519,2** | **(6 522,2)** | **(3,9)** | **42 743,1** | **80 011,5** |

* *Pour une meilleure comparabilité, le calcul de la variation exclut les sommes relatives à l'orientation 5.*

** *L'orientation 5* Coordonner l'action gouvernementale afin de faire du français la langue normale et habituelle du travail, de l'enseignement, des communications et des affaires *ainsi que les objectifs afférents, relevant du Secrétariat de la politique linguistique (SPL), ne font pas objet de la reddition de comptes 2014-2015 du Ministère. Depuis le 23 avril 2014, le SPL relève de la ministre responsable de la Protection et de la Promotion de la langue française.*

*** *Les crédits provisionnels étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées dans ces ministères.* *Voir le tableau à la page 77.*

La variation des dépenses est expliquée selon les orientations du *Plan stratégique 2012-2016*.

**Orientation 1 – Immigration**
La diminution des dépenses de 0,9 M$ par rapport à 2013-2014 s'explique par une série de facteurs dont la diminution des coûts des missions de sélection à l'étranger, le gel de l'embauche, la réduction du personnel occasionnel et la diminution importante du temps supplémentaire sauf pour circonstances exceptionnelles.

**Orientation 2 – Francisation**
La diminution des dépenses de 3,4 M$ par rapport à 2013-2014 s'explique principalement par une diminution de la demande pour les cours à temps complet en salle de classe. Cette tendance s'explique, entre autres, par une sélection accrue de personnes qui connaissent le français et une présence plus importante sur le marché du travail des personnes immigrantes nouvellement arrivées.

**Orientations 3 et 4 – Intégration**
La diminution des dépenses de 4 M$ s'explique, d'une part, par le phénomène conjoncturel de la baisse du nombre de personnes réfugiées qui arrivent au Québec. Ainsi, le Ministère a pu ajuster les budgets du programme *Réussir l'intégration* sans que les services à cette clientèle soient touchés. D'autre part, le Ministère a bénéficié d'économies résultant d'une rationalisation de certains coûts à la suite de la réorganisation de ses directions régionales.

**Orientation 6 – Direction, information et services de soutien centralisés**

La hausse des dépenses de 1,9 M$ s'explique essentiellement d'une part, par l'accroissement du rythme des efforts liés aux activités de projets de transformation et, d'autre part, par l'affectation de ressources consacrées aux travaux d'élaboration d'une nouvelle politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion.

### CRÉDIT AU NET

Le crédit au net est un mode de gestion budgétaire qui permet de transformer en crédits une portion des revenus générés par une activité. Le Ministère utilise ce mécanisme pour couvrir en partie les dépenses relatives aux activités de traitement des demandes d'immigration.

**CRÉDITS AU NET DU MINISTÈRE, 2013-2014 ET 2014-2015**

| | 2013-2014 | 2014-2015 | | VARIATION |
|---|---|---|---|---|
| | **(000 $)** | **(000 $)** | **(000 $)** | **(%)** |
| Revenus | 50 983,3 | 51 415,3 | 432,0 | 0,8 |
| Revenus transformés* | 45 491,6 | 45 707,6 | 216,0 | 0,5 |

** Il s'agit du montant de crédits supplémentaires obtenus par le Ministère par la conversion en crédits au net des revenus (droits perçus) encaissés pour le traitement des demandes d'immigration.*

Les revenus associés au crédit au net proviennent des droits perçus pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire. Les recettes de tarification en immigration en 2014-2015 sont légèrement supérieures à celles de 2013-2014. Pour des raisons conjoncturelles, le Québec a connu une baisse des demandes d'immigration chez les investisseurs. Par contre, la hausse des demandes d'immigration chez les travailleuses et travailleurs qualifiés a contribué à maintenir sensiblement le même niveau de revenus.

## UTILISATION DES FONDS GOUVERNEMENTAUX ALLOUÉS À L'INTÉGRATION ET À LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES

Conformément à la volonté gouvernementale d'assurer rigueur, transparence et cohérence dans la gestion des sommes allouées par le Québec à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes, le Ministère a conclu des ententes de service avec les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, de la Santé et des Services sociaux et de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science. Les crédits provisionnés (165,7 M$) étant transférés aux ministères concernés, les dépenses afférentes sont donc comptabilisées par ces quatre ministères. Les dépenses liées à ces ententes pour les trois dernières années, présentées ci-après, ne tiennent pas compte des coûts administratifs des activités directement liées à l'intégration et à la francisation des personnes immigrantes. En considérant ces coûts, le montant alloué à ces activités en 2014-2015 totalise 225,7 M$.

**DÉPENSES D'AUTRES MINISTÈRES AUX FINS DE L'INTÉGRATION ET DE LA FRANCISATION DES PERSONNES IMMIGRANTES, 2012-2013 À 2014-2015**

| | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| **Ministère** | **(000 $)** | **(000 $)** | **(000 $)** |
| Éducation, Loisir et Sport* | 98 548,3 | 104 687,8 | 103 767,3 |
| Travail, Emploi et Solidarité sociale** | 76 480,1 | 78 256,2 | 85 675,6 |
| Santé et Services sociaux | 12 278,5 | 10 858,6 | 10 796,8 |
| Enseignement supérieur, Recherche et Science | s. o. | 4 370,4 | 4 977,5 |
| **TOTAL** | **187 306,9** | **198 173,0** | **205 217,2** |

** Bien que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science (MESRS) aient fusionné au mois de février 2015, les deux anciennes appellations ont été conservées pour éviter toute confusion. À noter qu'en 2014-2015 les deux ministères détenaient leurs propres ententes avec le Ministère.*

*** Fusion du ministère du Travail et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en février 2015.*

Une description des services fournis par chacun des ministères concernés et le nombre de personnes jointes par ces services sont présentés à l'orientation 7 des résultats du *Plan stratégique 2012-2016*.

## POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La *Politique de financement des services publics* vise à améliorer le financement des services par de meilleures pratiques tarifaires. Afin de se conformer à cette politique, le Ministère a procédé, au cours de l'exercice 2009-2010, à l'inventaire de ses services, lequel est mis à jour chaque année. Des travaux ont aussi été effectués en 2010-2011 pour déterminer le coût de revient des services tarifés. Les trois tableaux qui suivent présentent l'inventaire des services, le montant des services tarifés et leur coût de revient. Le coût de revient pour traiter une demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration ainsi que le coût de revient pour traiter une demande de renouvellement d'une consultante ou d'un consultant en immigration ont été évalués en 2013-2014.

Le Ministère perçoit des droits pour le traitement des demandes d'immigration permanente et temporaire et pour celui des évaluations comparatives des études effectuées à l'extérieur du Québec. Les autres services d'intégration et de francisation ne font pas l'objet de tarification.

### INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2015

| | TARIFÉ | NON TARIFÉ |
|---|---|---|
| **Services généraux** | | |
| Demande de renseignements | | ✓ |
| Traitement d'une plainte | | ✓ |
| **Immigration** | | |
| Évaluation préliminaire d'immigration en ligne | | ✓ |
| Séance d'information sur le Québec à l'étranger dans certains territoires | | ✓ |
| Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration | ✓ | |
| **Immigration permanente** | | |
| Demande de Certificat de sélection du Québec | | |
| Gens d'affaires | | |
| > Investisseure, investisseur | ✓ | |
| > Entrepreneure, entrepreneur | ✓ | |
| > Travailleuse, travailleur autonome | ✓ | |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié | | |
| > Programme régulier | ✓ | |
| > Programme de l'expérience québécoise | ✓ | |
| Personnes réfugiées ou en situation semblable | | ✓ |
| Demande de validation d'une offre d'emploi permanent d'un employeur | ✓ | |
| Révision administrative d'une décision de refus d'une demande de Certificat de sélection du Québec* | | ✓ |
| Demande d'engagement de parrainage familial | ✓ | |
| Demande d'engagement de parrainage collectif visant une personne réfugiée et les personnes à charge | | ✓ |
| **Immigration temporaire** | | |
| Demande de Certificat d'acceptation du Québec | | |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | ✓ | |
| Personne en séjour temporaire pour un traitement médical | ✓ | |
| Travailleuse, travailleur temporaire : | | |
| > Travailleuse agricole saisonnière, travailleur agricole saisonnier | ✓ | |
| Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire d'un employeur | ✓ | |
| Demande de validation d'une offre d'emploi temporaire relative à une travailleuse agricole saisonnière ou un travailleur agricole saisonnier d'un employeur | | ✓ |
| **Autre** | | |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | ✓ | |

* *Incluse dans la tarification d'une demande de Certificat de sélection du Québec.*

## INVENTAIRE DES PRINCIPAUX SERVICES TARIFÉS OU QUI AURAIENT PU L'ÊTRE AU 31 MARS 2015 (suite)

| | TARIFÉ | NON TARIFÉ |
|---|---|---|
| **Francisation et intégration** | | |
| Référencement, à l'étranger, à des services d'apprentissage et d'évaluation des compétences en français | | ✓ |
| Cours de français en ligne | | ✓ |
| Remboursement d'un cours de français suivi chez un partenaire du Ministère à l'étranger | | ✓ |
| Cours de français dans les établissements d'enseignement et les organismes communautaires | | |
| Cours réguliers à temps complet : | | |
| > Français pour personnes immigrantes adultes | | ✓ |
| > Français pour personnes immigrantes peu alphabétisées | | ✓ |
| Cours réguliers à temps partiel | | ✓ |
| Cours spécialisés à temps partiel | | ✓ |
| Cours de français en entreprise | | ✓ |
| Centre d'autoapprentissage | | ✓ |
| Services d'intégration en ligne | | ✓ |
| Accueil à l'aéroport international Montréal-Trudeau | | ✓ |
| En partenariat avec des organismes communautaires | | |
| Accueil et soutien à l'installation des personnes réfugiées prises en charge par l'État | | ✓ |
| Services de soutien à l'installation et à l'intégration | | ✓ |
| Séance de groupe *Premières démarches d'installation au Québec* | | ✓ |
| Accompagnement personnalisé notamment au moyen du guide *Apprendre le Québec* | | ✓ |
| Session *Objectif Intégration* | | ✓ |
| Séances d'information sur la vie et l'emploi en région | | ✓ |

### TARIFS DES SERVICES

Le 1er janvier 2015, les tarifs du Ministère ont été augmentés[16] conformément aux exigences de l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière du gouvernement du Québec.

### TARIFS EN VIGUEUR

| | JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2014 | À COMPTER DU 1ER JANVIER 2015 |
|---|---|---|
| **Immigration** | | |
| **Immigration permanente** | | |
| Demande de Certificat de sélection du Québec | | |
| Gens d'affaires | | |
| > Investisseuse, investisseur[17] | 10 000 $ | 10 106 $ |
| > Entrepreneure, entrepreneur et travailleuse autonome, travailleur autonome | 1 023 $ | 1 034 $ |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié | 757 $ | 765 $ |
| Chaque membre de la famille qui accompagne la requérante principale ou le requérant principal (sauf s'il s'agit d'une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs) | 162 $ | 164 $ |
| Employeur présentant une demande de validation d'emploi permanent | 189 $ | 191 $ |

16. L'augmentation touche les droits exigés en vertu du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (sauf les frais exigés pour une demande d'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec*). L'ajustement de 1,06 % correspond à l'augmentation de l'indice des prix à la consommation du Québec pour la période se terminant le 30 septembre 2014.
17. Les frais exigés de 10 106 $ pour une demande présentée dans la sous-catégorie Immigrants investisseurs couvrent la totalité du dossier et incluent les membres de la famille qui accompagnent la requérante principale ou le requérant principal.

**TARIFS EN VIGUEUR (suite)**

| | JUSQU'AU 31 DÉCEMBRE 2014 | À COMPTER DU 1ER JANVIER 2015 |
|---|---|---|
| Demande d'engagement de parrainage | | |
| Personne parrainée principale | 269 $ | 272 $ |
| Chaque membre de la famille qui accompagne la personne parrainée principale | 108 $ | 109 $ |
| **Immigration temporaire** | | |
| Demande de Certificat d'acceptation du Québec | | |
| Travailleuse, travailleur temporaire | 189 $ | 191 $ |
| Employeur présentant une offre d'emploi temporaire* | 189 $ | 191 $ |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | 108 $ | 109 $ |
| Personne en séjour temporaire pour un traitement médical | 108 $ | 109 $ |
| **Autre** | | |
| Consultante, consultant en immigration | | |
| Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration[18] | 1 055 $ | 1 076 $ |
| Demande de renouvellement de la reconnaissance | | 1 076 $ |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | | |
| (Des frais de traduction peuvent s'ajouter à ce montant; ils varient en fonction de la complexité et du nombre de documents à traduire.) | 113 $ | 114 $ |

** Sauf s'il s'agit d'une offre d'emploi temporaire relative au travail agricole saisonnier.*

## COÛT DE REVIENT DES SERVICES TARIFÉS DU MINISTÈRE

| | COÛT MOYEN PAR DOSSIER* |
|---|---|
| **Immigration permanente** | |
| Demande de Certificat de sélection du Québec | |
| Gens d'affaires | |
| > Investisseuse, investisseur | 3 234 $ |
| > Entrepreneure, entrepreneur ; travailleuse, travailleur autonome | 1 011 $ |
| Travailleuse qualifiée, travailleur qualifié | 876 $ |
| Personnes réfugiées ou en situation semblable | 534 $ |
| Demande d'engagement de parrainage familial | 226 $ |
| **Immigration temporaire** | |
| Demande de Certificat d'acceptation du Québec | |
| Travailleuse, travailleur temporaire | 458 $ |
| Travailleuse, travailleur agricole | 40 $ |
| Étudiante étrangère, étudiant étranger | 112 $ |
| **Consultante, consultant en immigration[19]** | |
| Demande de reconnaissance d'une consultante ou d'un consultant en immigration | 1 600 $ |
| Demande de renouvellement de la reconnaissance | 1 300 $ |
| **Autre** | |
| Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec | 276 $ |

** Coût de revient basé sur les dépenses de l'exercice 2009-2010 (sauf pour les demandes des consultantes ou consultants en immigration).*

18. L'augmentation touche les droits exigés en vertu des articles 5 et 6 du Règlement sur les consultants en immigration. L'ajustement de 2 % correspond à l'augmentation de l'indice général des prix à la consommation du Canada, pour la période se terminant le 30 septembre 2014. Elle est conforme aux exigences de l'article 16 du Règlement sur les consultants en immigration.
19. Coût évalué en 2013-2014.

## GESTION ET CONTRÔLE DES EFFECTIFS ET RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX CONTRATS DE SERVICES

En conformité avec la Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs, le Ministère fait état des renseignements relatifs aux contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus. La première période d'application des mesures prévues à la loi a débuté le 1er janvier 2015 et se terminera le 31 mars 2016.

### CONTRATS DE SERVICES, COMPORTANT UNE DÉPENSE DE 25 000 $ ET PLUS, CONCLUS ENTRE LE 1ER JANVIER 2015 ET LE 31 MARS 2015

| CONTRATS DE SERVICES | NOMBRE | VALEUR |
|---|---|---|
| Avec une personne physique* | 0 | 0 |
| Avec un contractant autre qu'une personne physique** | 2 | 22 000 000 $ |
| **TOTAL** | **2** | **22 000 000 $** |

* *Personne exploitant une entreprise individuelle ou non, qu'elle soit en affaires ou non.*

** *Inclut les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.*

# RESSOURCES INFORMATIONNELLES

## EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS (POSITIFS OU NÉGATIFS) ENTRE LE TOTAL DES DÉPENSES PLANIFIÉES ET LE TOTAL DES DÉPENSES RÉELLES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR L'EXERCICE 2014-2015

En conformité avec les orientations et les objectifs du *Plan stratégique 2012-2016*, le Ministère a poursuivi, en 2014-2015, son important projet de transformation des services et de modernisation des systèmes d'information afin de pouvoir améliorer la qualité des services à la clientèle.

Pour réaliser cette transformation, le Ministère a défini et mis en place une série de projets. Une partie d'entre eux a été réalisée en 2014-2015. D'autres projets, toujours liés aux orientations et aux objectifs de la transformation, sont en voie de réalisation ou planifiés pour les prochaines années. Les projets de transformation doivent générer des bénéfices tout en prenant en compte la capacité organisationnelle à les réaliser.

Ces projets sont inscrits à la *Programmation annuelle en ressources informationnelles 2014-2015* et à la *Planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles 2016-2019* du Ministère.

À terme, la transformation aura permis une révision en profondeur de l'offre de service du Ministère. Elle permettra notamment de sélectionner, grâce aux services en ligne, les candidates et candidats à l'immigration de manière plus efficace et d'offrir, depuis l'étranger, des services de francisation et d'intégration aux personnes immigrantes. La mise en œuvre de cette stratégie réduira de façon importante les délais de traitement et de réponse.

Le tableau suivant présente le budget en ressources informationnelles du Ministère pour l'exercice 2014-2015 autorisé par le Conseil du trésor (16,5 M$) et les dépenses réelles (13,2 M$). L'écart s'explique principalement par la révision de la stratégie de livraison du projet *Levier sélection des travailleurs qualifiés* et par le report du démarrage d'autres projets.

### DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES PRÉVUS ET RÉELS POUR L'EXERCICE 2014-2015

| | DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS | DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS RÉELS | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---|---|---|---|
| | **(000 $)** | **(000 $)** | |
| Activités d'encadrement[20] | 526,1 | 721,6 | Ajout d'une ressource professionnelle en administration et dépenses additionnelles non prévues pour élaborer et implanter un processus de gestion de portefeuille |
| Activités de continuité[21] | 4 706,4 | 4 429,6 | Crédit obtenu par le Ministère pour l'hébergement de son nouveau système d'information |
| Projets de transformation des services | 11 284,6 | 8 076,3 | Projets reportés en 2015-2016 et autres projets annulés |
| **TOTAL** | **16 517,1** | **13 227,5** | |

20. Il s'agit de « l'ensemble des activités de gestion, de soutien administratif, de mise en place et de gestion d'un bureau de projet, de normalisation, de reddition de comptes, d'études d'orientation et de veille technologique ». Gouvernement du Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

21. Il s'agit des « activités liées au fonctionnement des systèmes et des infrastructures technologiques, à la qualité de production, à la prévention et à la correction des dysfonctionnements, à la mise à jour du matériel et des logiciels et au support-conseil. Elles comprennent aussi les activités permettant l'exécution des traitements informatiques et celles liées au fonctionnement des équipements et des logiciels, à l'opération des infrastructures technologiques et à la sécurité physique et logique des données sur support informatique, des systèmes et des infrastructures technologiques ». Gouvernement Québec, Conseil du trésor, *Recueil des politiques de gestion*.

## APPORT DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA PRESTATION DE SERVICES ET À L'EFFICIENCE MINISTÉRIELLE

Sont présentées ci-après les principales réalisations en ressources informationnelles associées aux projets de transformation des services du Ministère qui ont nécessité, en 2014-2015, des dépenses et des investissements totalisant 8 M$.

Avec le projet *Levier sélection des travailleurs qualifiés*, le Ministère est engagé dans d'importants travaux de modernisation et d'automatisation des processus liés au Programme régulier des travailleurs qualifiés. Ces travaux se sont poursuivis en 2014-2015. Ainsi, les développements associés au nouveau « Portail client » et à la demande de certificat de sélection en ligne sont terminés et la mise en ligne de ces services se fera en 2015-2016.

La majeure partie de la mise en œuvre de cette modernisation repose sur la refonte du système d'information du Ministère. Cette mutation technologique, démarrée en 2013-2014, se traduit actuellement par la poursuite des travaux conformément à la stratégie et au calendrier ministériels.

Au cours de l'exercice 2014-2015, le Ministère s'est assuré, en collaboration avec le Centre de services partagés du Québec, de mettre en place les environnements technologiques nécessaires au déploiement du nouveau système de mission du Ministère et au renforcement de la performance et de la sécurité informatiques.

Les deux prochains tableaux présentent l'état global d'avancement des principaux projets en ressources informationnelles pour l'exercice 2014-2015 ainsi que les ressources affectées aux projets.

### ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES À LA FIN DE L'EXERCICE 2014-2015

| PROJETS | AVANCEMENT (%) |
|---|---|
| **Services à la clientèle** | |
| Base de données sur l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* | 99 |
| Levier sélection des travailleurs qualifiés | 82 |
| Portail client et automatisation des règles d'affaires | 79 |
| Service de gestion électronique de la correspondance | 69 |
| Service de modification d'une demande de Certificat de sélection du Québec | 51 |
| **Projets technologiques** | |
| Infrastructure de développement – Plateforme gestionnaire de contenu d'entreprise (GCE) | 100 |
| Infrastructure de production – Plateforme GCE | 100 |
| Mise à niveau des serveurs informatiques | 100 |
| Mise à niveau des applications informatiques | 100 |
| Solution de stockage *Storage Area Network* | 100 |
| Système d'intégration *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE* | 92 |
| Migration Microsoft Windows 8.1 et Office 2013 | 87 |
| Projet pilote – *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE* | 73 |
| Sécurité informatique | 43 |
| Éléments transverses et communs des applications du Ministère | 37 |
| Fondations applicatives du système IMAGINE | 30 |
| **Projet gouvernemental** | |
| Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR) – Livraison 2 – Gestion de l'assiduité | 100 |

## RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2014-2015

| PROJETS | RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES | RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES | RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES | RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---|---|---|---|---|---|
| | **ETC** | **ETC** | **(000 $)** | **(000 $)** | |
| **Services à la clientèle** | | | | | |
| Base de données sur l'*Évaluation comparative des études effectuées hors du Québec* | 3,2 | 1,6 | 248,3 | 201,2 | Le projet est réalisé à 99 % et en voie de clôture. |
| Levier sélection des travailleurs qualifiés (LSTQ) | 34,4 | 14,6 | 2 680,5 | 1 868,9 | La livraison finale du projet a été reportée en 2015-2016 afin de renforcer la performance et la sécurité de l'application avant sa mise en ligne. Les efforts et les coûts ont été répartis sur une plus longue période. |
| Portail client en ligne et automatisation des règles d'affaires | 8,5 | 3,9 | 661,8 | 512,9 | Le projet destiné à la clientèle du Ministère doit être livré en même temps que la demande de certificat de sélection (DCS) en ligne du projet LSTQ. La stratégie de réalisation du projet est coordonnée à celle du projet LSTQ. Le calendrier a été ajusté conformément à la mise à jour de la stratégie de livraison du projet LSTQ. Le projet respecte ses paramètres budgétaires. |
| Service de gestion électronique de la correspondance | 8,2 | 4,0 | 637,3 | 527,5 | Le projet comprend toutes les fonctions requises pour la gestion de la correspondance de la clientèle et doit êtrelivré en même temps que la DCS en ligne du projet LSTQ. La stratégie de réalisation du projet est arrimée à celle du projet LSTQ. Le calendrier a été ajusté conformément à la mise à jour de la stratégie de livraison du projet LSTQ. Le projet respecte ses paramètres budgétaires. |
| Service de modification d'une demande de certificat de sélection (DSC) | 10,6 | 3,8 | 829,9 | 493,5 | Le projet comprend toutes les fonctions soutenant la modification d'une DCS et doit être livré en même temps que le projet LSTQ. Les livrables du projet sont arrimés avec la stratégie et le rythme de réalisation du projet LSTQ. Le calendrier a été ajusté conformément à la mise à jour de la stratégie de livraison du projet LSTQ. Le projet respecte ses paramètres budgétaires. |
| **Projets technologiques** | | | | | |
| Infrastructure de développement – Plateforme gestionnaire de contenu d'entreprise (GCE) | 2,0 | 1,0 | 157,7 | 154,7 | Le projet est terminé. |
| Infrastructure de production – Plateforme GCE | 10,2 | 2,6 | 800,0 | 362,0 | Le projet est terminé. |
| Mise à niveau des serveurs informatiques | 5,5 | 1,1 | 433,1 | 158,9 | Le projet est terminé. |
| Mise à niveau des applications informatiques | 7,5 | 1,6 | 585,2 | 161,4 | Le projet est terminé. |
| Solution de stockage *Storage Area Network* | 0,5 | 0,2 | 41,3 | 30,9 | Le projet est terminé. |

**RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2014-2015 (suite)**

| PROJETS | RESSOURCES HUMAINES PRÉVUES | RESSOURCES HUMAINES UTILISÉES | RESSOURCES FINANCIÈRES PRÉVUES | RESSOURCES FINANCIÈRES UTILISÉES | EXPLICATION SOMMAIRE DES ÉCARTS |
|---|---|---|---|---|---|
| | **ETC** | **ETC** | **(000 $)** | **(000 $)** | |
| Système d'intégration *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE* | 7,6 | 4,8 | 595,3 | 655,4 | De nouveaux éléments liés à l'hébergement de l'infrastructure au Centre de services partagés du Québec ont nécessité une modification de l'architecture de l'infrastructure technologique du Ministère. Un ajustement de l'échéancier a été nécessaire. Le projet respecte ses paramètres budgétaires. |
| Migration Microsoft Windows 8.1 et Office 2013 | 5,3 | 3,6 | 412,8 | 361,5 | Le projet est terminé. |
| Projet pilote *Conversion et cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE* | 10,0 | 5,1 | 783,0 | 615,3 | Le rythme de réalisation du projet a dû être ralenti en raison d'un délai dans la mise en place de l'infrastructure technologique de la Solution d'intégration *Conversion-cohabitation des données des systèmes INTIMM et IMAGINE*. |
| Sécurité informatique | 3,4 | 1,3 | 262,6 | 203,2 | L'écart est dû principalement à un démarrage plus lent des activités prévues. La priorité a été accordée à l'élaboration d'une architecture des éléments de sécurité et au dimensionnement des solutions applicables. |
| Éléments transverses et communs des applications du Ministère | 4,8 | 2,6 | 372,8 | 327,0 | Le projet est arrimé à la stratégie de livraison du projet LSTQ. Les travaux et les coûts ont été répartis sur une plus longue période. |
| Fondations applicatives du système IMAGINE | 4,9 | 2,2 | 388,1 | 272,8 | Le projet est arrimé à la stratégie de livraison du projet LSTQ. Les travaux et les coûts ont été répartis sur une plus longue période. |
| **Projet gouvernemental** | | | | | |
| Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources – Livraison 2 – Gestion de l'assiduité | 1,4 | 0,7 | 109,5 | 78,3 | Le projet est terminé. |

## SITES INTERNET ET INTRANET DU MINISTÈRE

Le Ministère dispose de trois sites Internet et d'un site intranet.

**Sites Internet**

- **Site ministériel (www.midi.gouv.qc.ca)**
  Ce site présente de l'information sur les orientations du Ministère, les activités de l'organisation et les services offerts à la clientèle immigrante et non immigrante. Il donne également accès aux publications du Ministère ainsi qu'à des recherches et des études statistiques sur l'immigration et l'intégration.
- **Immigration-Québec (www.immigration-quebec.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'adresse aux personnes immigrantes. Il présente l'ensemble des démarches pour immigrer au Québec (travailleuses et travailleurs ou gens d'affaires) pour y séjourner, que ce soit pour le travail ou les études, ou pour parrainer un membre de sa famille ou une personne réfugiée.
- **Québec interculturel (www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca)**
  Ce site s'inscrit dans la volonté du Ministère de fournir à l'ensemble de la population de l'information sur les valeurs et les fondements de la société québécoise, la lutte contre la discrimination et le racisme, la diversité ethnoculturelle et la gestion de la diversité en emploi.

**Site Intranet**

Le site intranet ministériel constitue la principale source d'information pour l'ensemble du personnel du Ministère. Il regroupe de l'information sur le Ministère et le gouvernement ainsi qu'une grande variété de documents et d'outils utiles à la réalisation du travail du personnel, à son intégration au sein de l'organisation et au soutien à la transformation organisationnelle du Ministère.

**FRÉQUENTATION DES SITES (NOMBRE MOYEN DE VISITES PAR MOIS)**

| SITES | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|---|
| www.immigration-quebec.gouv.qc.ca | 932 400 | 981 658 | 936 917 |
| www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca | 5 388 | 5 402 | 7 858 |
| www.midi.gouv.qc.ca | 55 922 | 111 620 | 146 279 |
| www.intranet.midi.gouv.qc.ca | 80 870 | 78 331 | 56 575 |

La fréquentation du site Immigration-Québec semble se stabiliser après une légère augmentation du nombre de visites en 2013-2014. La fréquentation du site ministériel a connu une augmentation en 2014-2015 qui peut s'expliquer par le regroupement en 2013 des trois sites ministériels sous une seule page d'accueil. Cette modification a en effet permis de donner une plus grande visibilité au site ministériel puisqu'il est désormais possible d'y accéder dès l'ouverture d'une session, ce qui n'était pas le cas auparavant.

Les placements publicitaires liés à la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles*, diffusés du 22 septembre au 5 octobre 2014, ainsi que les capsules vidéo du porte-parole de l'événement, mis en ligne sur YouTube, ont contribué fortement à l'augmentation du nombre des visiteurs dans le site Québec interculturel, particulièrement sur les pages consacrées à l'événement.

En ce qui concerne le site intranet, bien que le nombre moyen de visites par mois ait baissé de 16 % en 2014-2015, les autres indicateurs de performance démontrent une nette amélioration. Par exemple, le nombre de visiteurs uniques a augmenté de 24 %, la durée moyenne des visites de 21 % et le nombre de pages vues par visite de 35 %. Les utilisateurs semblent s'intéresser davantage au site et trouver plus facilement l'information recherchée, ce qui explique la baisse de 16 % du taux de rebond[22].

Les modifications du comportement des visiteurs sont fort probablement induites par les améliorations apportées au site intranet. En juin 2014, l'expérience utilisateur du site a été rehaussée de plusieurs façons, notamment par l'ajout sur la page d'accueil d'un carrousel d'actualités et de l'espace *Transform@ction*, ainsi que par la refonte de sections entières, comme celle du secteur Administration et Transformation.

## SUIVI DE LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS SUR L'ACCESSIBILITÉ DU WEB

Malgré les améliorations apportées en 2013-2014 aux trois sites du Ministère, certains obstacles à l'accessibilité demeurent et des ajustements sur des éléments jugés non conformes seront réalisés progressivement par le Ministère. La conformité aux standards sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01) ne sera finalisée qu'au moment de la refonte des sites du Ministère.

Les personnes qui ont de la difficulté à naviguer dans les sites du Ministère ou qui ont de la difficulté à remplir un formulaire en ligne peuvent obtenir de l'aide en communiquant par courriel ou par téléphone avec le Ministère.

Depuis le printemps 2014, tous les projets de développement et de refonte des sections du site intranet sont réalisés conformément aux standards sur l'accessibilité Web.

22. Le taux de rebond est le pourcentage d'internautes qui ont accédé à une page Web et qui ont quitté le site après, sans consulter d'autres pages. (Wikipedia)

# ANNEXES

# ANNEXE 1

## GLOSSAIRE

***Mise en garde:*** *Ce glossaire n'est pas exhaustif et est présenté à titre indicatif seulement afin de faciliter la compréhension du domaine de l'immigration au Québec. Il ne constitue pas une référence légale. Les définitions des termes et expressions qui se trouvent dans les lois et règlements du Québec et du Canada ont préséance sur toute autre définition publiée.*

**Aide familiale ou aide familial**
Personne immigrante arrivée au Québec dans le cadre du Programme des aides familiaux résidants[23] du gouvernement canadien. Cette personne peut demander la résidence permanente au Canada dans les quatre années qui suivent son arrivée lorsqu'elle a travaillé pendant deux ans à titre d'aide familiale ou d'aide familial.

**Cas humanitaire**
Personne immigrante sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a démontré être dans une situation de détresse telle qu'elle mérite une considération humanitaire, conformément aux dispositions du Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers.

**Catégorie d'immigration**
L'immigration au Québec est établie en fonction de quatre grandes catégories : Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable et Immigration autre. Le dénombrement par catégorie inclut la requérante principale ou le requérant principal, sa conjointe ou son conjoint et les enfants à charge qui les accompagnent.

**Classification nationale des professions**
La Classification nationale des professions (CNP) est un système qui permet de décrire les professions exercées au Canada. Les professions y sont classées selon le genre de compétence (gestion, secteur de la santé, ventes et services, etc.) et le niveau de compétence (0, A, B, C et D) associés à la nature de l'éducation et de la formation exigées pour travailler dans une profession donnée. Pour les professions liées à la gestion (0), d'autres critères que la scolarité ou la formation sont pris en compte. Le niveau A correspond habituellement à une formation universitaire qui caractérise habituellement les professions ; le niveau B, à une formation collégiale ou professionnelle ou à un programme d'apprentissage ; le niveau C, à une formation de niveau secondaire ou à une formation spécifique à la profession ou les deux ; le niveau D, à une formation en cours d'emploi.

**Demandeuse ou demandeur d'asile**
Personne qui se trouve déjà sur le territoire du Québec et qui revendique le statut de personne réfugiée au gouvernement canadien. Ces personnes sont également appelées « revendicatrices ou revendicateurs du statut de réfugié ».

**Effectif en poste**
Nombre de personnes en lien d'emploi avec le Ministère.

**Entrepreneure ou entrepreneur**
Personne immigrante sélectionnée par le Québec en vertu de sa capacité à réaliser un projet d'affaires. Ces personnes obtiennent la résidence permanente pour acquérir ou créer une entreprise qu'elles géreront de façon active, seules ou en association. Elles font partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**ETC (Équivalent temps complet) utilisé**
Mesure du volume de main-d'œuvre rémunérée excluant le temps supplémentaire, les primes et allocations.

**Étudiante étrangère ou étudiant étranger**
Personne dont le but principal de son séjour au Québec est d'étudier et qui est autorisée à le faire. Sauf exception, le consentement du Québec est requis pour la venue de ces personnes sur son territoire. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour études. Ces personnes font partie de l'immigration temporaire.

**Gens d'affaires**
Sous-catégorie de la catégorie Immigration économique qui inclut les entrepreneures et les entrepreneurs, les travailleuses et les travailleurs autonomes ainsi que les investisseuses et les investisseurs.

**Immigration autre**
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes sélectionnées par le Québec pour des motifs humanitaires ou d'intérêt public.

**Immigration économique**
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes sélectionnées par le Québec en raison de leurs caractéristiques socioprofessionnelles, de leurs compétences et de leur capacité à contribuer à l'économie. Ces personnes s'orientent vers une activité économique et, selon le cas, occupent un emploi, gèrent une entreprise ou investissent. Cette catégorie inclut les travailleuses et travailleurs qualifiés et les gens d'affaires.

**Immigration temporaire**
Terme utilisé pour désigner l'ensemble des personnes autorisées à être présentes sur le territoire pour une période limitée et qui le quitteront à l'expiration de leur statut, à moins que ce statut ne soit prolongé ou qu'elles n'acquièrent un autre statut. Il peut s'agir d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire, d'une étudiante étrangère ou d'un étudiant étranger, d'une personne qui vient à titre de visiteuse ou visiteur ou qui est titulaire d'un permis de séjour temporaire.

23. Le règlement canadien utilise la forme masculine de cette expression.

**Investisseuse ou investisseur**
Personne sélectionnée par le Québec pour y investir une somme importante dans le but de stimuler le développement économique et la création d'emplois. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**Minorité visible**
Selon la Loi sur l'équité en matière d'emploi du gouvernement canadien, « font partie des minorités visibles les personnes, autres que les Autochtones, qui ne sont pas de race blanche ou qui n'ont pas la peau blanche ». Il s'agit principalement des groupes suivants : chinois, sud-asiatique, noir, arabe, asiatique occidental, philippin, asiatique du Sud-Est, latino-américain, japonais et coréen. Cette définition est également utilisée par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec et par Emploi-Québec.

**Personne immigrante admise au Québec**
Personne à qui le gouvernement canadien a octroyé la résidence permanente et dont la destination d'établissement, au moment d'immigrer, était une ville au Québec. Les personnes comprises dans ce groupe incluent celles qui sont reparties vers d'autres provinces ou décédées, mais excluent celles qui ont obtenu la résidence permanente ailleurs au Canada et qui se sont installées au Québec par la suite.

**Personne immigrante sélectionnée par le Québec**
Personne qui a été sélectionnée dans le cadre des catégories Immigration économique, Personnes réfugiées ou en situation semblable (sauf les personnes reconnues réfugiées sur place) et Immigration autre.

**Personnes réfugiées ou en situation semblable[24]**
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes réfugiées prises en charge par l'État ou parrainées, les personnes qui sont reconnues comme réfugiées sur place ainsi que les membres de leur famille et les autres personnes en situation semblable. Il appartient au gouvernement du Canada de déterminer si ce statut peut être accordé. Les personnes reconnues réfugiées sur place ne sont pas soumises à la sélection du Québec, contrairement à celles reconnues réfugiées à l'étranger.

**Personne réfugiée parrainée**
Personne admise au Québec dans le cadre du Programme de parrainage collectif du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source ou de pays d'accueil par le gouvernement canadien. Ce programme permet à des organismes à but non lucratif et à des groupes civils du Québec de manifester leur solidarité à l'égard de ces personnes qui se trouvent à l'extérieur du Canada, en s'engageant à subvenir à leurs besoins essentiels pendant une période déterminée tout en facilitant leur intégration au Québec.

**Personne réfugiée prise en charge par l'État**
Personne qui se trouve à l'extérieur du Canada, qui a été sélectionnée et admise au Québec du fait qu'elle a été reconnue comme personne réfugiée au sens de la Convention de Genève (outre-frontières) ou comme personne de pays source par le gouvernement canadien.

**Personne réfugiée reconnue sur place**
Personne à qui l'asile a été conféré par le gouvernement du Canada alors qu'elle se trouvait déjà au Québec.

**Programme de l'expérience québécoise**
Programme d'immigration visant à faciliter le passage du statut de résidence temporaire au statut de résidence permanente aux étudiantes et étudiants étrangers diplômés du Québec et aux travailleuses et travailleurs temporaires spécialisés.

**Requérante principale ou requérant principal**
Personne ayant déposé une demande d'immigration au Québec et identifiée comme telle sur le formulaire *Demande de certificat de sélection* du Ministère. La demande peut inclure certains membres de sa famille.

**Regroupement familial**
Catégorie d'immigration qui regroupe les personnes qui immigrent au Québec en vertu de l'engagement (parrainage) à subvenir à leurs besoins essentiels pris envers le gouvernement du Québec par un proche parent. Toute personne qui réside au Québec et qui a la citoyenneté canadienne ou a obtenu la résidence permanente peut présenter une demande dans le cadre du programme de parrainage de la catégorie Regroupement familial.

**Résidence permanente**
Statut accordé sur demande par le gouvernement canadien qui donne droit aux personnes sélectionnées à la suite d'une demande d'immigration permanente :

- à la plupart des avantages sociaux auxquels les citoyennes et citoyens canadiens ont droit, notamment à l'assurance maladie ;
- de vivre, de travailler ou d'étudier n'importe où au Canada ;
- de demander la citoyenneté canadienne ;
- d'être protégées en vertu des lois canadiennes et de la Charte canadienne des droits et libertés.

Une personne ayant obtenu ce statut est tenue de payer de l'impôt et de respecter les lois. Elle n'a pas le droit :

- de voter ou de se présenter aux élections ;
- d'occuper un emploi qui requiert une autorisation de sécurité de haut niveau ;
- de demeurer au Canada si elle est reconnue coupable d'un acte criminel grave et est invitée à quitter le pays.

**Ressortissante étrangère ou ressortissant étranger**
Personne qui n'est pas de citoyenneté canadienne, qui n'a pas obtenu la résidence permanente au sens de la législation sur l'immigration en vigueur au Canada et qui ne s'établit pas au Québec pour représenter un gouvernement étranger ou agir à titre de fonctionnaire international ou fonctionnaire internationale.

**Titulaire d'un permis de séjour temporaire**
Personne qui ne satisfait pas à toutes les exigences de la loi et du règlement canadien, mais qui est autorisée à entrer et à séjourner sur le territoire en vertu de mesures d'exception.

24. Pour d'autres définitions liées à cette catégorie, voir www.immigration-quebec.gouv.qc.ca/refugies-definitions.

**Travailleuse ou travailleur autonome**
Personne sélectionnée par le Québec pour créer son propre emploi par l'exercice d'une profession ou d'un métier à son compte. Elle fait partie de la sous-catégorie Gens d'affaires.

**Travailleuse ou travailleur temporaire**
Personne étrangère dont le but principal du séjour au Québec est de travailler pour une entreprise déterminée et qui est autorisée à le faire. Le consentement du Québec est requis pour la venue sur son territoire d'une travailleuse ou d'un travailleur temporaire si, selon les règles du gouvernement canadien, il doit y avoir, relativement à l'occupation de cet emploi par une personne étrangère, examen des effets sur le marché du travail. La décision positive du Québec se traduit par la délivrance d'un Certificat d'acceptation du Québec pour travail.

**Travailleuse qualifiée ou travailleur qualifié**
Personne sélectionnée par le Québec pour occuper un emploi qu'elle est vraisemblablement en mesure d'occuper. Les facteurs de sélection pour cette sous-catégorie de la catégorie Immigration économique sont notamment la formation, l'expérience professionnelle, l'âge, la connaissance du français et de l'anglais, les séjours au Québec, les liens familiaux avec un résidant ou une résidante du Québec, les caractéristiques de la conjointe ou du conjoint qui l'accompagne, les enfants à charge, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

# ANNEXE 2

## LOIS ET RÈGLEMENTS DONT L'APPLICATION RELÈVE DE LA MINISTRE DE L'IMMIGRATION, DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION AU 31 MARS 2015

- Loi sur l'immigration au Québec (chapitre I-0.2)
  - Règlement sur les consultants en immigration (chapitre I-0.2, r.0.1)
  - Règlement sur l'octroi de prêts à des immigrants en situation particulière de détresse (chapitre I-0.2, r.1)
  - Règlement sur la pondération applicable à la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.2)
  - Arrêté ministériel concernant la prescription des formulaires d'engagement (chapitre I-0.2, r.3)
  - Règlement sur la sélection des ressortissants étrangers (chapitre I-0.2, r.4)
  - Règlement sur les services d'intégration linguistique (chapitre I-0.2, r.5)
- Loi sur le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1)
  - Modalités de signature de certains actes, documents ou écrits du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (chapitre M-16.1, r.1)
- Loi proclamant le Mois de l'histoire des Noirs (chapitre M-37.1)

# ANNEXE 3

PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013-2015

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 1

INFORMER, SENSIBILISER, ÉDUQUER ET INNOVER (ORIENTATION PRIORITAIRE)

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 1.1**<br>Adapter graduellement les mécanismes décisionnels du Ministère au regard des principes de développement durable | **1.1.1**<br>Révision du processus de prise en compte des principes de développement durable dans la gouvernance du Ministère et révision de la *Grille de prise en compte des principes de développement durable* | Adoption du nouveau processus et de la nouvelle *Grille de prise en compte des principes de développement durable* | Décembre 2013 | Processus et grille adoptés en juillet 2014 | ✓ |
| **OBJECTIF 1.2**<br>Sensibiliser et former le personnel du Ministère afin qu'il puisse intégrer les principes et les notions de développement durable dans ses fonctions | **1.2.1**<br>Offrir une formation au personnel concerné sur l'application de la *Grille de prise en compte des principes de développement durable* | Formation du personnel concerné, mars 2014 | 100 %<br>du personnel concerné formé | Personnel concerné identifié en 2014-2015 | ! |
| | **1.2.2**<br>Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable* | Nombre d'articles sur les principes de développement durable publiés annuellement dans l'intranet | Au moins<br>2 articles<br>par année | 1 article publié en septembre 2014 | ! |
| | **1.2.3**<br>Mettre à jour la *Stratégie de communication sur le développement durable 2013-2015* du Ministère | Adoption de la *Stratégie de communication sur le développement durable 2013-2015* | Août 2013 | Stratégie adoptée en mars 2013 | ✓ |

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 1.3**<br>Sensibiliser les personnes immigrantes au développement durable en accordant la priorité aux pratiques environnementales | **1.3.1**<br>Intégrer de l'information sur le développement durable et les pratiques environnementales dans les outils de communication destinés aux personnes immigrantes, notamment le site Internet du Ministère, le Service d'intégration en ligne et le matériel didactique ministériel pour les cours de français | Mise à jour de la section sur le développement durable dans le site Internet ministériel | **Cible annuelle**<br>Octobre | Mise à jour partiellement réalisée en 2014-2015 | ! |
| | | Ajout d'une capsule d'information sur le développement durable dans le Service d'intégration en ligne | Décembre 2013 | Capsule d'exercices interactifs en ligne ajoutée dans le Service d'intégration en ligne en 2013-2014 | ✓ |
| | | Nombre d'activités pédagogiques sur le développement durable pour les cours de français du Ministère à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* | **Cible 2013**<br>Au moins une activité dans chacun des 8 domaines d'action du Programme-cadre | Activités intégrées en 2013-2014 selon le domaine :<br>Éducation : 2<br>Vie personnelle : 1<br>Transport et déplacement : 1<br>Consommation et services : 1<br>Monde du travail : 3<br>Culture et médias : 4<br>Santé : aucune<br>Habitation : aucune | ! |

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 3

Soutenir la recherche et les nouvelles pratiques et technologies contribuant au développement durable et en maximiser les retombées au Québec

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 3.1**<br>Étayer la contribution de l'immigration au développement durable | **3.1.1**<br>Réaliser des activités de veille stratégique et de recherche afin de mieux documenter les liens entre le développement durable et la mission du Ministère | Nombre d'articles publiés annuellement dans le *Bulletin de veille stratégique* du Ministère | Au moins 4 articles par année | Bulletin de veille stratégique non produit depuis avril 2014 | ☒ |



✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès notés ☒ Défi à relever

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 2

RÉDUIRE ET GÉRER LES RISQUES POUR AMÉLIORER LA SANTÉ, LA SÉCURITÉ ET L'ENVIRONNEMENT

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 4

Poursuivre le développement et la promotion d'une culture de la prévention et établir des conditions favorables à la santé, à la sécurité et à l'environnement

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 4.1**<br>Favoriser la santé physique et psychologique du personnel du Ministère | **4.1.1**<br>Poursuivre l'offre de service au personnel dans le cadre du *Programme d'aide aux employés* | Progression de l'utilisation des services d'aide | Bilan annuel | Bilan annuel réalisé en 2014-2015 : utilisation des services d'aide à la hausse (nombre de dossiers, rencontres et taux d'utilisation) | ✓ |
| | **4.1.2**<br>Faire la promotion de la santé auprès du personnel | Nombre d'articles sur des sujets liés à la santé (*Capsule santé*) | Au moins 3 articles par année | 3 articles publiés en 2014-2015 (*Le Guide alimentaire canadien*; *Les étiquettes nutritionnelles*; *Préparez chez vous, emportez avec vous*) | ✓ |
| | **4.1.3**<br>Offrir des activités physiques sur les lieux de travail | Nombre d'activités physiques offertes | Au moins 2 activités physiques par année | 2 sessions offertes en 2014-2015 aux heures de repas (pilates, yoga et yogalates) | ✓ |

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 3

PRODUIRE ET CONSOMMER DE FAÇON RESPONSABLE (ORIENTATION PRIORITAIRE)

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 6

Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 6.1**<br>Mettre en œuvre le *Plan de gestion environnementale 2013-2015* du Ministère[25] | **6.1.1**<br>Réalisation du *Plan de gestion environnementale 2013-2015* | Degré de réalisation du *Plan de gestion environnementale 2013-2015* et taux de réduction des émissions de gaz à effet de serre | **Cible 2015**<br>Réalisation de 100 % du *Plan de gestion environnementale 2013-2015* | Réalisé à 100 % en 2014-2015 | ✓ |
| **OBJECTIF 6.2**<br>Compenser les émissions de gaz à effet de serre générés par les activités du Ministère | **6.2.1**<br>Mettre en œuvre la *Stratégie ministérielle de compensation des gaz à effet de serre 2013-2015* | Nombre d'activités pour lesquelles les émissions de gaz à effet de serre ont été compensées | Au moins 6 activités identifiées dans la *Stratégie ministérielle de compensation des gaz à effet de serre 2013-2015* | Aucune activité compensée en 2014-2015 en raison de contraintes budgétaires | ☒ |

25. *Plan de gestion environnementale 2013-2015* inclut des mesures permettant d'appliquer la *Politique d'acquisitions écoresponsables* du Ministère.

✓ Cible atteinte ou dépassée  ↑ Progrès noté  ☒ Défi à relever

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 7

Promouvoir la réduction de la quantité d'énergie et de ressources naturelles et matérielles utilisées pour la production et la mise en marché de biens et de services

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 7.1**<br>Diminuer l'impact environnemental du Ministère en rendant disponibles des alternatives écologiques à l'utilisation du papier, notamment dans les cours de français et lors de l'accueil du nouveau personnel | **7.1.1**<br>Produire du matériel pédagogique sur support informatique permettant une utilisation sans version papier | Date de disponibilité de la version électronique du nouveau matériel pédagogique produit par le Ministère | Mars 2015 | Mise en ligne en décembre 2014 et distribution en février 2015 du matériel *Agir pour interagir*<br>Équipement informatique disponible dans toutes les classes en milieu institutionnel | ✓ |
| | **7.1.2**<br>Favoriser l'utilisation de matériel audiovisuel (ordinateur, projecteur, écran, haut-parleurs, Internet) | Pourcentage des classes équipées en matériel audiovisuel | **Cible 2013-2015**<br>100 % des classes des partenaires et mandataires équipées de matériel audiovisuel (ordinateur, projecteur, écran, haut-parleurs, Internet) | En 2014-2015 :<br>Universités : 100 % des salles de classe de francisation équipées<br>Cégeps : 100 % des salles de classe de francisation équipées<br>Organismes communautaires : entente conclue pour fournir de l'équipement multimédia à compter de septembre 2015 | ✓ |
| | **7.1.3**<br>Élaborer une version électronique de la pochette d'accueil pour le nouveau personnel | Date de disponibilité de la version électronique de la pochette d'accueil pour le nouveau personnel autre que le personnel enseignant | Au plus tard le 31 mars 2014 | Version électronique de la pochette disponible depuis octobre 2014 | ✓ |

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 10

Fournir les repères nécessaires à l'exercice de choix de consommation responsable et favoriser au besoin la certification des produits et des services (voir Objectif 6)

# ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 4

ACCROÎTRE L'EFFICIENCE ÉCONOMIQUE (VOIR OBJECTIFS GOUVERNEMENTAUX 11 ET 12 NON RETENUS PAR LE MINISTÈRE)



✓ Cible atteinte ou dépassée ↑ Progrès noté ☒ Défi à relever

# ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 5

RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS DÉMOGRAPHIQUES

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 13

Améliorer le bilan démographique du Québec et de ses régions (voir Objectifs 15 et 29)

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 13.1**<br>Mettre en œuvre les orientations de la planification pluriannuelle 2012-2015 (Objectif 1.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **13.1.1**<br>Prendre en compte les orientations de la planification pluriannuelle de l'immigration 2012-2015 dans les plans annuels d'immigration | Proportion de l'immigration économique dans l'ensemble des admissions | **Cible annuelle**<br>65 % | 66,6 % en 2014 | ✓ |
| | | Proportion de personnes immigrantes requérantes principales sélectionnées dans la sous-catégorie Travailleurs qualifiés détenant une formation en demande au Québec | **Cible 2014**<br>Au moins 50 % | 71,9 % en 2014 | ✓ |
| | **13.1.2**<br>Réviser la grille de sélection de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés pour un rehaussement de la connaissance du français | Pourcentage des personnes immigrantes admises au Québec âgées de moins de 35 ans | **Cible annuelle**<br>Plus de 65 % | 68,1 % en 2014 | ✓ |
| | **13.1.3**<br>Réaliser des activités de prospection et de promotion afin d'identifier les candidats répondant le mieux aux besoins du Québec | Nombre de séances d'information réalisées (en personne et en ligne) dans l'ensemble des territoires de promotion | **Cible annuelle**<br>260 séances d'information joignant 35 000 candidates et candidats | En 2014-2015 :<br>226 séances d'information réalisées (en personne et en ligne)<br>33 696 candidates et candidats joints<br>58 % des séances, soit 131 séances, réalisées en ligne ayant joint 43,7 % des candidates et candidats (14 711 personnes) | ! |
| | | Proportion de candidates et candidats ayant déposé une demande de Certificat de sélection du Québec et ayant assisté à une séance d'information (en personne ou en ligne) | **Cible annuelle**<br>15 % | 33,7 % (proportion moyenne pour l'ensemble des territoires de promotion) en 2014 | ✓ |
| | | Nombre d'activités de prospection réalisées | Au moins une activité de prospection par année par territoire de promotion visé (ex. : Russie, Brésil, France, etc.) | En 2014-2015 :<br>26 activités réalisées dont 2 projets de prospection pour l'ensemble des territoires de promotion et 24 activités par territoire, spécifiques aux BIQ : Russie-Roumanie-Moldavie, Ukraine (1), France (5), Catalogne (1), Belgique (2), Colombie (6), Brésil (4), Mexique (5) | ✓ |

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 14.1**<br>Favoriser au sein du Ministère la conciliation des responsabilités liées à la vie professionnelle et à la vie familiale | **14.1.1**<br>Informer le personnel, dans le cadre de la session d'accueil du nouveau personnel, des mesures favorisant la conciliation travail-famille | Information transmise au nouveau personnel | 100 % du nouveau personnel autre que le personnel enseignant | En 2014-2015 :<br>2 sessions d'accueil réalisées<br>71 nouveaux membres du personnel ayant participé aux présentations dont une partie portant sur la conciliation travail-famille | ✓ |

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 15

Accroître le niveau de vie

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 15.1**<br>Contribuer à réduire le délai d'intégration économique des personnes immigrantes (Objectif 4.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **15.1.1**<br>Instaurer depuis l'étranger un accompagnement personnalisé en ligne auprès des personnes sélectionnées par le Québec<br><br>**15.1.2**<br>Favoriser l'accès des travailleuses et travailleurs immigrants à la formation d'appoint requise pour exercer les professions et métiers réglementés | Proportion de personnes immigrantes requérantes principales de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés admises ayant déclaré un revenu d'emploi pour l'année suivant celle de leur admission au Québec | **Cible 2014-2015**<br>71 % (année d'imposition 2012) | 76,0 % (année d'imposition 2012) en 2014-2015 | ✓ |

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 6

AMÉNAGER ET DÉVELOPPER LE TERRITOIRE DE FAÇON DURABLE ET INTÉGRÉE (ORIENTATION PRIORITAIRE)

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 19

Renforcer la viabilité et la résilience des collectivités urbaines, rurales ou territoriales et des communautés autochtones

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 19.1**<br>Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires (Objectif 3.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **19.1.1**<br>Promouvoir les régions à l'étranger et auprès des personnes immigrantes établies dans la RMM, notamment en faisant connaître les services offerts par les partenaires et les perspectives d'emploi | Proportion de personnes immigrantes admises (cohorte de 10 ans) établies hors RMM | **Cible janvier 2015**<br>22,1 % (cohorte de 2004 à 2013) | 22,0 % des personnes immigrantes admises au Québec de 2004 à 2013 dont le lieu de résidence se situe hors RMM en janvier 2015 | ✓ |



✓ Cible atteinte ou dépassée ↑ Progrès noté ☒ Défi à relever

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 19.1**<br>Contribuer à augmenter le pourcentage de personnes immigrantes qui s'établissent hors de la région métropolitaine de Montréal (RMM), en vue de contribuer à l'occupation et à la vitalité des territoires (Objectif 3.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **19.1.2**<br>Intégrer de l'information sur les différentes régions du Québec dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français | Nombre d'activités pédagogiques sur les régions du Québec pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* | **Cible 2013**<br>Au moins une activité dans chacun des 8 domaines d'action du Programme-cadre | En 2013-2014 :<br>Éducation : 1<br>Vie personnelle : 2<br>Transport et déplacement : 2<br>Consommation et services : 3<br>Monde du travail : 3<br>Culture et médias : 2<br>Santé : aucune<br>Habitation : aucune | ! |
| | **19.1.3**<br>Intégrer de l'information sur les communautés autochtones, élément de diversité ethnoculturelle au Québec, dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français | Nombre d'activités pédagogiques sur les communautés autochtones pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* | **Cible 2013**<br>Au moins 2 activités liées au volet *Repères socioculturels, compétence interculturelle et valeurs communes* du Programme-cadre | En 2013-2014 :<br>2 activités conçues portant sur la poétesse innue Joséphine Bacon et sur le peuple amérindien Abénakis | ✓ |
| **OBJECTIF 19.2**<br>Amener les acteurs socioéconomiques à faire de la diversité ethnoculturelle un facteur stratégique de développement et de vitalité (Objectif 3.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **19.2.1**<br>Assurer la gouvernance de la politique gouvernementale *La diversité : une valeur ajoutée* et de son *Plan d'action 2008-2013* | Degré de réalisation du *Plan d'action gouvernemental 2008-2013 La diversité : une valeur ajoutée* | Bilan global au 31 mars 2014 | 92,5 % des actions réalisées en 2013-2014 | ✓ |
| | **19.2.2**<br>Intégrer de l'information sur les valeurs québécoises et la lutte contre l'intolérance, la discrimination et le racisme, dans le matériel didactique ministériel pour les cours de français | Nombre d'activités pédagogiques sur la lutte contre l'intolérance (notamment l'homophobie), la discrimination et le racisme pour les cours de français du Ministère conçues à partir des contenus prescrits par le *Programme-cadre de français pour les personnes immigrantes adultes au Québec* | **Cible 2013**<br>Au moins 4 activités liées au volet *Repères socioculturels, compétence interculturelle et valeurs communes* du Programme-cadre | En 2013-2014 :<br>4 activités conçues (couples homosexuels ; accès à l'égalité en emploi ; Québec, mosaïque interculturelle ; homoparentalité) | ✓ |
| | **19.2.3**<br>Identifier les retombées des actions réalisées dans le cadre des ententes de partenariat conclues avec les instances territoriales et financées par le Programme *Mobilisation-Diversité* | Retombées des actions réalisées dans la métropole et dans les régions auprès des entreprises et des organisations locales et régionales | Bilan annuel | Bilan annuel réalisé en 2014-2015 :<br>6 ententes en vigueur avec les conseils régionaux des élus de Montréal, de Laval, de la Capitale-Nationale, de l'Estrie, de Lanaudière et de la Côte-Nord | ✓ |
| | **19.2.4**<br>Établir un cadre budgétaire ventilé par région du Programme *Mobilisation-Diversité* qui prend en compte les besoins en emploi des différentes régions du Québec | Adoption du cadre budgétaire ventilé | Juin 2013 | Cadre budgétaire adopté en 2013-2014, ventilé par région selon 3 critères : la population immigrante, la capacité d'insertion en emploi et le défi d'établissement durable | ✓ |

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 20

Assurer l'accès aux services de base en fonction des réalités régionales et locales, dans un souci d'équité et d'efficience (voir Objectif 19)

✓ Cible atteinte ou dépassée ! Progrès noté ☒ Défi à relever

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 7

SAUVEGARDER ET PARTAGER LE PATRIMOINE COLLECTIF

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21

Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 21.1**<br>Renforcer la place du français dans les milieux de travail et dans les services publics | **21.1.1**<br>Soutenir financièrement des activités dans le cadre du Programme de promotion du français lors d'activités culturelles | Nombre d'activités culturelles financées faisant la promotion et la valorisation du français | **Cible 2013-2015**<br>Au moins 14 projets financés | 25 projets retenus en 2013-2014 pour une aide financière<br>Enveloppe globale consacrée au programme : 350 000 $. | ✓ |
| **OBJECTIF 21.2**<br>Promouvoir et valoriser la vie en français dans l'espace public | **21.2.1**<br>Subventionner des activités faisant la promotion du français | Nombre de projets subventionnés pour l'organisation d'activités de promotion et de valorisation du français | **Cible 2013**<br>Au moins 10 projets subventionnés | 10 projets subventionnés en 2013-2014 | ✓ |

## ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 8

FAVORISER LA PARTICIPATION À LA VIE COLLECTIVE

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24

Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 24.1**<br>Adopter et mettre en œuvre une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation (Objectif 3.3 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **24.1.1**<br>Adopter une stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation des personnes issues de l'immigration à la société québécoise | Mise en œuvre de la stratégie permettant de mesurer les diverses dimensions de la participation | Adoption de la stratégie en 2014-2015 | Stratégie adoptée en 2014-2015 | ✓ |

### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 25

Accroître la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 25.1**<br>Favoriser la prise en compte des préoccupations des citoyens dans les décisions ministérielles | **25.1.1**<br>Consulter les citoyennes et citoyens sur les modifications législatives | Nombre de consultations publiques | **Cible 2013-2015**<br>Au moins une consultation publique | En 2013-2014 :<br>Aucune consultation publique sur des modifications législatives<br>Consultation sur la nouvelle *Politique en matière d'immigration, de diversité et d'inclusion* tenue de décembre 2014 à février 2015 | ✓ |
| | **25.1.2**<br>Mettre en œuvre et faire le suivi du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016* | Degré de réalisation du *Plan de mesure de la satisfaction de la clientèle 2013-2016* | Bilan annuel | Bilan du Plan 2014-2015 et Plan 2015-2016 réalisés en 2014-2015 | ✓ |



✓ Cible atteinte ou dépassée  ↑ Progrès noté  ☒ Défi à relever

# ORIENTATION GOUVERNEMENTALE 9

PRÉVENIR ET RÉDUIRE LES INÉGALITÉS SOCIALES ET ÉCONOMIQUES

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 26.1**<br>Accroître l'efficacité de l'offre de service gouvernementale (Objectif 7.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **26.1.1**<br>Mettre en œuvre, conjointement avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) le dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées | Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le MESS pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées | Mise en place du dispositif en 2013 | Dispositif de services intégrés avec le MESS mis en place en mars 2014 | ✓ |

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 27

Accroître la scolarité, le taux de diplomation et la qualification de la population

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 27.1**<br>Augmenter la proportion de personnes immigrantes admises au Québec qui participent à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé (Objectif 2.2 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **27.1.1**<br>Offrir des cours de français spécialisés pour certains domaines professionnels et des modules de stade avancé pour la francisation en ligne | Proportion d'élèves dans les cours de français ayant participé à un cours de français de stade intermédiaire ou avancé | **Cible 2014-2015**<br>66 % | 62,5 % en 2014-2015 | ☒ |

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre (voir Objectif 27)

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 29.1**<br>Contribuer à augmenter le taux d'emploi des personnes immigrantes dans la région métropolitaine de recensement (RMR) de Montréal et dans l'ensemble du Québec (Objectif 4.1 du *Plan stratégique 2012-2016* du Ministère) | **29.1.1**<br>Mettre en œuvre les orientations de la refonte du rôle des directions régionales en matière de services aux entreprises dans les différentes régions du Québec | Taux d'emploi des personnes immigrantes de 15 à 64 ans (arrivées depuis cinq ans ou moins), ventilé par RMR de Montréal et ensemble du Québec et par hommes et femmes | **Cible 2014**<br>60,1 % (ensemble du Québec) | 54,2 % (ensemble du Québec) en 2014 | ☒ |

✓ Cible atteinte ou dépassée  ↗ Progrès notés  ☒ Défi à relever

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 30

Soutenir la création, la production et la diffusion dans tous les secteurs du système culturel québécois afin d'en assurer le développement

| OBJECTIF | ACTION | INDICATEUR | CIBLE | RÉSULTATS | |
|---|---|---|---|---|---|
| **OBJECTIF 30.1**<br>Favoriser, grâce aux arts et à la culture, le dialogue interculturel entre les Québécoises et Québécois. Multiplier les occasions d'interactions entre les artistes de toutes origines et la société québécoise afin de favoriser l'intégration et l'inclusion. Combattre l'intolérance, la discrimination et le racisme (Objectif 8 de l'*Agenda 21*) | **30.1.1**<br>Organiser des activités dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* | Nombre d'activités réalisées dans le cadre de la *Semaine québécoise des rencontres interculturelles* | Bilan annuel | Bilan annuel réalisé en 2014-2015 :<br>93 activités réalisées par des organismes institutionnels, privés et communautaires | ✓ |
| | **30.1.2**<br>Souligner, par la remise du prix Charles-Biddle, l'apport d'une personne immigrante dont l'engagement personnel ou professionnel contribue au développement culturel et artistique du Québec sur la scène nationale ou internationale | Remise du prix Charles-Biddle | **Cible 2013-2015**<br>Prix décerné annuellement | Prix décerné le 29 septembre 2014 | ✓ |

## OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE GOUVERNEMENTAUX NON RETENUS PAR LE MINISTÈRE

**Objectif gouvernemental 2**
Dresser et actualiser périodiquement le portrait du développement durable au Québec[a]

**Objectif gouvernemental 5**
Mieux préparer les communautés à faire face aux événements pouvant nuire à la santé et à la sécurité et en atténuer les conséquences[b]

**Objectif gouvernemental 8**
Augmenter la part des énergies renouvelables ayant des incidences moindres sur l'environnement (biocarburants, biogaz, biomasse, énergie solaire, éolien, géothermie, hydro-électricité, etc.) dans le bilan énergétique du Québec[b]

**Objectif gouvernemental 9**
Appliquer davantage l'écoconditionnalité et la responsabilité sociale dans les programmes d'aide publics et susciter leur implantation dans les programmes des institutions financières[c]

**Objectif gouvernemental 11**
Révéler davantage les externalités associées à la prévention et à la consommation de biens et de services[b]

**Objectif gouvernemental 12**
Favoriser le recours aux incitatifs économiques, fiscaux et non fiscaux, afin d'inscrire la production et la consommation de produits et de services dans une perspective de développement durable[b]

**Objectif gouvernemental 16**
Accroître la productivité et la qualité des emplois en faisant appel à des mesures écologiquement et socialement responsables[c]

**Objectif gouvernemental 17**
Transmettre aux générations futures des finances publiques en santé[c]

**Objectif gouvernemental 18**
Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux[c]

**Objectif gouvernemental 22**
Assurer la protection et la mise en valeur du patrimoine et des ressources naturelles dans le respect de la capacité de support des écosystèmes[c]

**Objectif gouvernemental 23**
Intensifier la coopération avec les partenaires nationaux et internationaux sur des projets intégrés de développement durable[c]

a: C'est le ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques qui est responsable de la coordination en cette matière.
b: Cet objectif de la Stratégie gouvernementale ne concerne pas la mission, les lois, les règlements, les programmes et les services du Ministère, c'est pourquoi il n'a pas été prévu d'action à cet égard.
c: Cet objectif de la Stratégie gouvernementale concerne moins les compétences principales dévolues au Ministère, c'est pourquoi il n'a été prévu aucune action dans le présent plan d'action.



✓ Cible atteinte ou dépassée  Ⓔ Progrès noté  ☒ Défi à relever

# ANNEXE 4

## PARTAGE DES RESPONSABILITÉS CANADA-QUÉBEC EN MATIÈRE D'IMMIGRATION ET D'INTÉGRATION

| NATURE DES RESPONSABILITÉS* | CANADA | QUÉBEC |
|---|---|---|
| Définition des catégories générales d'immigration | ● | |
| Sélection, admission et contrôle | | |
| > Catégorisation des candidatures (Immigration économique, Regroupement familial, Personnes réfugiées ou en situation semblable, etc.) | ● | |
| > Évaluation et décision sur les candidatures soumises à la sélection (ensemble du mouvement migratoire, à l'exception du Regroupement familial et des personnes réfugiées reconnues au Canada) | | ● |
| > Délivrance du Certificat de sélection du Québec | | ● |
| > Droit de regard déterminant sur l'admission de catégories données de personnes pour un séjour temporaire (travail, études ou traitement médical) | | ● |
| > Reconnaissance du statut de personne réfugiée au sens de la Convention de Genève | ● | |
| > Contrôle de santé, de criminalité et de sécurité nationale | ● | |
| > Attribution de la résidence permanente ou de l'autorisation de séjour temporaire et contrôle du statut des personnes admises ou présentes sur le territoire | ● | |
| Exécution des mesures de renvoi | ● | |
| Parrainage | | |
| > Détermination des clientèles admissibles | ● | |
| > Fixation des barèmes | | ● |
| > Réception et suivi des engagements | | ● |
| Accueil et intégration des personnes immigrantes | | ● |
| Attribution de la citoyenneté canadienne | ● | |

* *Cette liste n'est pas exhaustive et n'apporte pas toutes les nuances incluses dans la législation.*

La sélection des personnes immigrantes de la catégorie Immigration économique se conforme à la grille de sélection, outil de prise en compte et d'arbitrage des orientations de la sélection et de la politique d'immigration du Québec. Cette grille est basée sur un système de pointage, en fonction d'objectifs tels que la pérennité du fait français et la maximisation des retombées économiques de l'immigration.

Ainsi, la sélection des candidatures de la sous-catégorie Travailleurs qualifiés est réalisée en évaluant les caractéristiques suivantes de la personne : la formation, l'expérience, l'âge, les connaissances linguistiques, le séjour et la famille au Québec, les caractéristiques de l'épouse ou de l'époux, de la conjointe ou du conjoint de fait qui l'accompagne, l'offre d'emploi validée, les enfants, la capacité d'autonomie financière et l'adaptabilité.

Quant aux candidatures de la sous-catégorie Gens d'affaires, notamment celles des entrepreneures et entrepreneurs, elles sont choisies essentiellement en fonction de leur expérience de gestion et de leur aptitude à réaliser un projet d'affaires. Pour se qualifier dans le programme Investisseurs, la capacité d'investir au Québec est prise en compte.

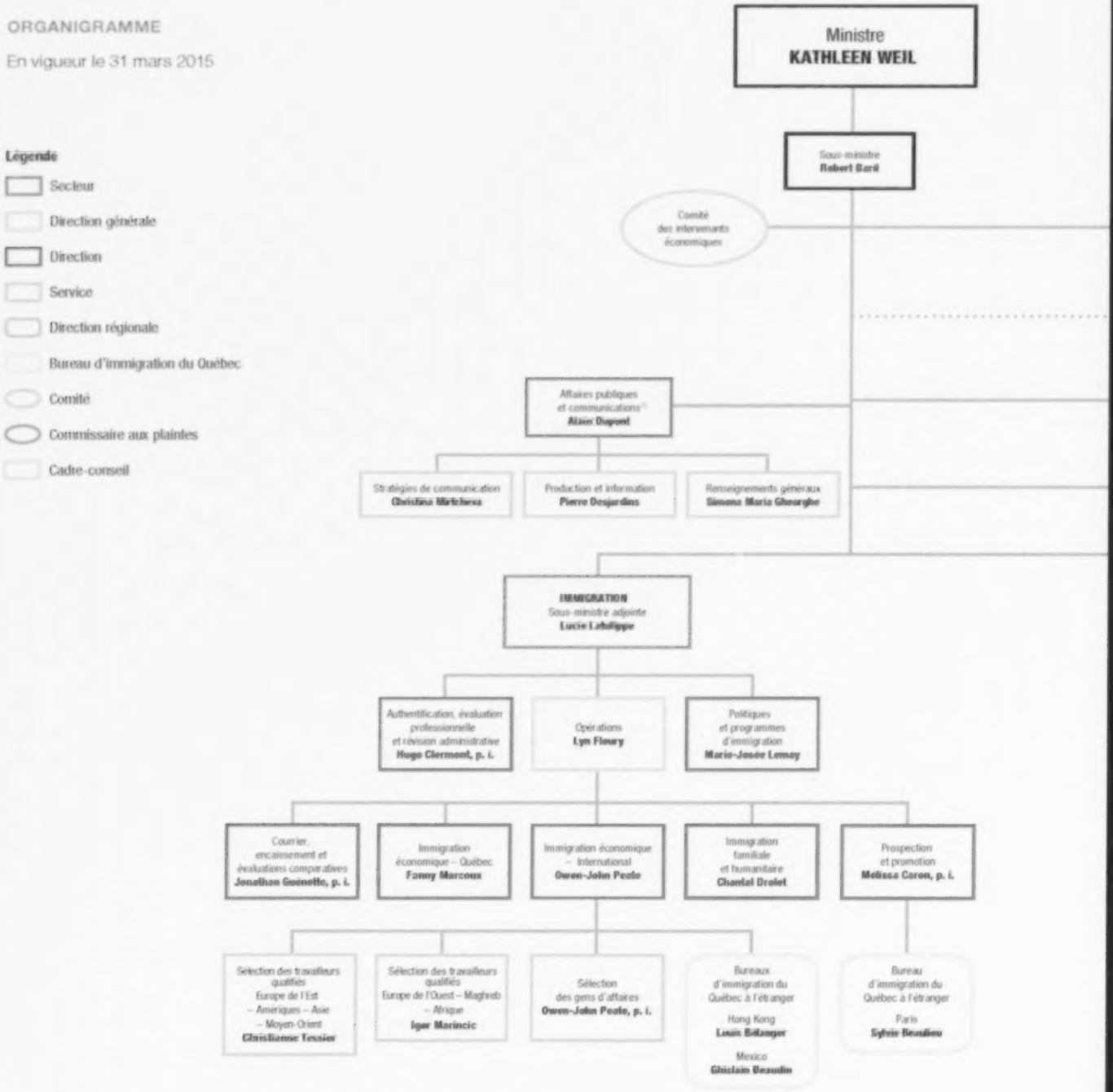
Les personnes de la catégorie Regroupement familial ne font pas l'objet de sélection.

La sélection des personnes réfugiées et des personnes en situation semblable tient compte du besoin de protection et de la capacité de s'intégrer à la collectivité québécoise.

# ANNEXE 5

## ORGANIGRAMME

En vigueur le 31 mars 2015




26. Depuis le 1er avril 2006, la fonction *communication gouvernementale* relève du ministère du Conseil exécutif.

Comité d'audit
Affaires juridiques
Anne-Marie Wilson
Secrétariat général
Paul Rémillard
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Nahel Bakshi
Audit interne, évaluation de programme et enquêtes
Manon Beauregard
ADMINISTRATION ET TRANSFORMATION
Sous-ministre adjoint
Younes Mhoubi
Relations partenariales
Françoise Bouchard
PARTICIPATION ET INCLUSION
Sous-ministre adjoint
Jacques Leroux
Reconnaissance des acquis et des compétences
Sylvain Lacroix
Administration
Charlotte Poirier
Transformation et technologies de l'information
Younes Mhoubi, p.i.
Politiques et programmes de participation et d'inclusion
Marlène Faille
Services de participation et d'inclusion
Bernard Roy
Coordination et assurance qualité
Thérèse Trottier
Ressources financières et matérielles
Denis Williams
Ressources humaines
Suzie Melançon
Technologies de l'information
Manon Doray
Soutien aux utilisateurs
Stéphane Lalibarte
Projets
Odette Guerbin, p. i.
Développement des solutions d'affaires
Odette Guerbin
Architecture d'entreprise ministérielle
Philippe Soindon
Gestion des projets
Chantal Picard, p. i.
Recherche et analyse prospective
Annie-Marie Fadel
Planification
Anne-Michèle Meggs
Relations avec les partenaires
Luc Boisvert
Francisation en milieu institutionnel
Sihem Zmali, p. i.
Francisation en milieu communautaire
Sihem Zmali
Registraire et services en ligne
Kok Ying Chantha
Estrie, Mauricie et Centre-du-Québec
Philippe Ancil, p. i.
Capitale-Nationale et Est-du-Québec
Michel-André Roy
Outaouais, Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec
Michel-André Roy, p. i.

*Immigration,*
*Diversité*
*et Inclusion*

Québec

C-0026-FR (2015-09)